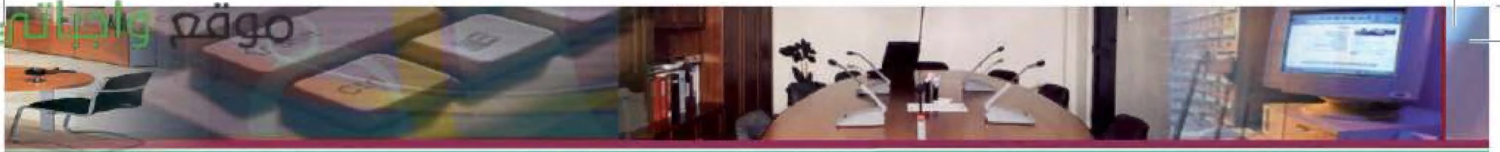




السكرتارية
ومكننة العمل المكتبي





خريطة الوحدة الثانية:

السكرتارية والسكرتير

- مفهوم السكرتارية ومهامها
- صفات السكرتير الناجح
- ترتيب المواعيد واستقبال الزائرين

المكتب ومحتوياته

- محتويات المكتب
- الأثاث المكتبي
- البيئة المادية للمكتب

إدارة الملفات

- تصنيف الملفات
- فهرسة الملفات
- حفظ الملفات

إدارة الاتصالات

- المراسلات
- البريد الوارد والصادر
- معالجة الاتصالات الهاتفية
- البريد الإلكتروني

مكننة العمل المكتبي

- مفهوم مكننة العمل المكتبي
- العمل المكتبي والإدارة الإلكترونية
- العمل المكتبي وتطبيقات الحاسب





الدرس الأول: مفهوم السكرتارية ومهامها

الهدف من هذا الدرس هو أن:

- تَشْرحَ مفهوم السكرتارية.
- تحدد مهام السكرتير التنفيذي في الأعمال المكتبية.

موضوعات الدرس:

- مفهوم السكرتارية.
- مهام السكرتير التنفيذي.

تمهيد

يدور الحديث الآتي بين ناصر وزميله في العمل محمد الذي جاء لزيارتهم في المنزل، وكان خالد يستمع إليهما:

ناصر: لماذا تأخرت إلى هذا الوقت يا محمد، لقد كان موعدنا قبل هذا الوقت بكثير.

محمد: لقد كان المدير يحتاج إلى كتابة بعض الخطابات المستعجلة، فاضطررت للبقاء إلى ما بعد الدوام لكي أقوم بطباعتها وإرسالها بالبريد.

ناصر: ومتى سيكون موعد الاجتماع ليوم غد في الشركة؟

محمد: لقد قمت بمراجعة وترتيب جدول المواعيد الخاص بالمدير ليوم غد، فوجدت أن الوقت المناسب للاجتماع هو الساعة العاشرة صباحاً.

بعد خروج محمد سأل خالد أخاه ناصر:

ما وظيفة زميلك محمد؟ وظيفة محمد هي سكرتيرا.

 **هل تستطيع أن تحدد وظيفة محمد من خلال الحوار؟** الحل بالصفحة التالية

استخرج من الحوار السابق المهام التي كان يقوم بها محمد في عمله، والمهام التي يمكن أن تسند له في هذه الوظيفة.

سيتناول درسنا الآتي مفهوم السكرتارية، كما سنتعرّف على المهام التي تسند للسكرتير التنفيذي.





رابط الدرس الرقمي

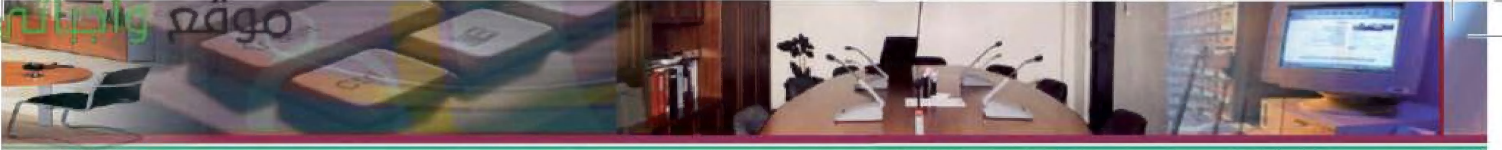
www.ien.edu.sa

هل تستطيع أن تحدد وظيفة محمد من خلال الحوار؟

استخرج من الحوار السابق المهام التي كان يقوم بها محمد في عمله، والمهام التي يمكن أن تسند له في هذه الوظيفة.

. المهام التي كان يقوم بها محمد في عمله:
1. كتابة الخطابات وطباعتها وارسالها بالبريد.
2. مراجعة وترتيب جدول المواعيد.

. المهام التي يمكن ان تسند لهذه الوظيفة:
1. معالجة المكالمات الهاتفية.
2. معالجة البريد الوارد والصادر.
3. معالجة المعلومات.



العرض

مفهوم السكرتارية

لقد جاءت كلمة "سكرتارية " من اللغة الإنجليزية وهي "Secretary" ويعني الجزء الأول منها "Secret" أي السر، ولذلك يتم إطلاق عبارة " أمين السر " على بعض الموظفين الذين يقومون ببعض الأعمال المكتبية الخاصة.

وتتعدد معاني كلمة (سكرتير) لدرجة اتساعها لتمثّل في بعض الدول مرتبة وزير، أو حتى رئيس الوزراء أحياناً، ولكن معنى السكرتير الذي سنقوم بدراسته هو ما يطلق عليه اسم : " السكرتير التنفيذي " والذي يعني بهذا المفهوم: **الموظف الذي يقوم بمساعدة أحد كبار المديرين في المنظمة، حيث يقوم بمعاونته على تنظيم مواعيده، وتنظيم وحفظ الملفات، واستقبال الزائرين والترحيب بهم، والرد على المكالمات الهاتفية.**

مهام السكرتير التنفيذي

يقوم السكرتير بعدة مهام رئيسة تتناول إنجاز الأعمال المكتبية في المشروع بأعلى قدر من الكفاءة، ومن أهم هذه المهام ما يأتي :

تحرير المراسلات و المذكرات:

يتولى السكرتير استلام مراسلات وخطابات المدير وتنسيقها، ومن ثم طباعتها باستخدام آلة التصوير ويقوم بعد ذلك بتوجيهها إلى المرسل إليه.

النسخ و التصوير:

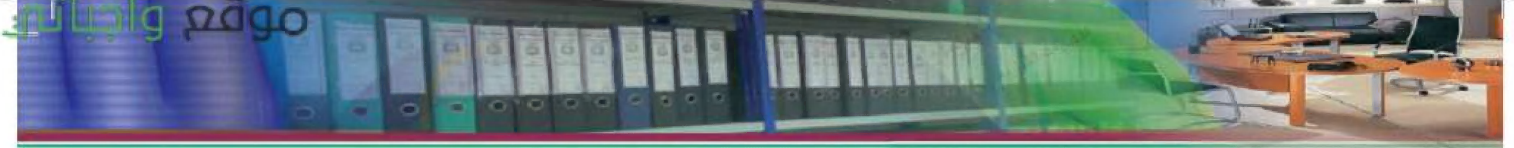
يقوم السكرتير بمهمة النسخ والتصوير للمستندات الواردة والصادرة للمكتب ويتولى توزيع المستندات المنسوخة إلى الجهات المعنية، أو وضعها في الملفات المخصصة لها.

معالجة المكالمات الهاتفية:

تؤثر كفاءة السكرتير في التعامل مع المكالمات الواردة والصادرة على جودة مستوى الخدمات التي يؤديها، فالسكرتير الجيد هو الذي يحسن استقبال ونقل المكالمات الهاتفية، حيث إنّه يمثل المدير والمنظمة التي ينتمي لها.

معالجة البريد الوارد والصادر:

يقوم السكرتير باستلام البريد الوارد وتنظيمه تنظيماً سليماً يضمن اتخاذ القرار المناسب حيال كل مكاتبة ترد إلى المنظمة، كما يتولى السكرتير تنظيم البريد الصادر والتأكد بأن هذه المكاتبات تعطي انطباعًا جيدًا عن المشروع للجهات الخارجية.



معالجة المعلومات:

يتمثل دور السكرتير في معالجة المعلومات في حفظ هذه المعلومات والرجوع إليها وقت الحاجة، حتى يتحقق ذلك لا بد أن يتقن السكرتير الأعمال الآتية:

- الفهرسة وإعداد البطاقات الخاصة بها.
- تصنيف المعلومات وحفظها حسب الطرق المعروفة.
- التعامل مع الأدوات والأجهزة الحديثة لحفظ المعلومات.

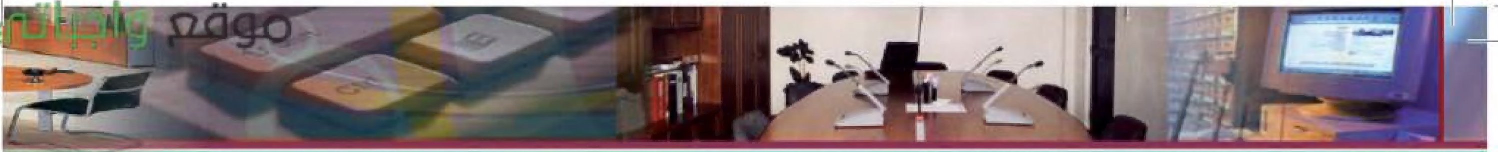
تحديد المواعيد:

يتولى السكرتير مهمة تحديد المواعيد للمراجعين والزوار الذين يرغبون في مقابلة المدير، كما يقوم السكرتير بمحاولة حل المشكلات التي يستطيع حلها للمراجعين والزوار دون الحاجة لمقابلة المدير؛ وذلك توفيرًا لوقت المدير وجهده.

كما يهتم السكرتير بتنظيم وقت المدير ويعد سجلاً خاصًا بارتباطات المدير ومواعيده، ويقوم بعرضه على المدير في بداية اليوم، والسكرتير الماهر يحدد وقتًا خالياً من المواعيد لراحة المدير، ولمواجهة الحالات الطارئة.

قد يكون من المهم للمدير أن يكون جدوله خالياً من المواعيد في أوقات معينة مثل:

- صباح يوم الأحد لإعطاء المدير فرصة لتخطيط ما سيقوم به خلال الأسبوع.
- اليوم الأول لمباشرة المدير بعد إجازة طويلة.
- اليوم الذي يسبق رحلة سفر للمدير؛ ليتمكن من تجهيز نفسه للسفر.



التقويم



أجب عن الأسئلة الآتية:

١ ـ ضع علامة (✓) أمام العبارة الصحيحة وعلامة (×) أمام العبارة غير الصحيحة فيما يأتي:

1. كلمة سكرتارية في الأصل جاءت من اللغة الفرنسية وهي تعني «السرية». (✗)
2. يقوم المدير عادة بكتابة رسائله بنفسه، ويسلمها للسكرتير ليقوم بإرسالها بالبريد. (✗)
3. قد يتسع مفهوم السكرتارية ليصل في بعض الدول لمرتبة الوزير. (✓)
4. يقوم السكرتير أحياناً بحل بعض مشكلات المراجعين دون الرجوع للمدير. (✓)
5. من الصفات المستحبة في السكرتير الناجح ترحيب السكرتير بالمتصل. (✓)

٢ ـ اربط كل عبارة في القائمة الأولى بما يناسبها من القائمة الثانية (بوضع الرقم المناسب أمام القائمة الثانية):

	القائمة الأولى		القائمة الثانية
١	معالجة المكالمات الهاتفية	2	يتم طباعتها وتوجيهها لمستقبليها
٢	الرسائل والمذكرات	3	إتقان مهارة الفهرسة والتصنيف
٣	معالجة المعلومات	5	لابد أن يعطي انطباعًا جيداً عن المنظمة
٤	تحديد المواعيد	1	الانتباه إلى المتحدث جيدًا
٥	البريد الصادر	4	إعداد جدول بارتباطات المدير

٣ ـ اكتب المهمة الصحيحة للسكرتير التنفيذي لكل عملية في الجدول الآتي:

م	العملية	المهمة
١	تنسيق الخطابات	تحرير المراسلات والمذكرات
٢	الاتصال على العملاء	معالجة المكالمات الهاتفية
٣	الرد على المكاتبات التي ترد للمنظمة	معالجة البريد الوارد والصادر
٤	تنظيم وتجهيز بيانات الحاسب الآلي	معالجة المعلومات
٥	مقابلة المراجعين وحل مشكلاتهم	تحديد المواعيد





الوحدة الثــانية

الدرس الثاني: صفات السكرتير الناجح

الهدف من هذا الدرس هو أن:

- تُوضِّحَ صفات السكرتير الناجح.

موضوعات الدرس:

- صفات السكرتير الناجح.

تمهــــيد

عند دخولك لإحدى الشركات لمقابلة المدير طلب منك السكرتير الانتظار لانشغال المدير فجلست في المكان المخصص، وشاهدت الأوراق المبعثرة على طاولة السكرتير والتي أشعرتك بوضع فوضوي.

دخل أحد الموظفين وطلب من السكرتير تجهيز معاملة مهمة، فأخبره السكرتير بعدم علمه بإجراءات إنهاء تلك المعاملة، ثم اتصل مدير الإدارة المالية يستفسر عن معاملة قام السكرتير بإرسالها لقسم المحاسبة فأفاد السكرتير عن عدم معرفته بأي شيء عن هذه المعاملة، ثم دخل رجل كبير في السن وسأل السكرتير عن أسباب تأخير معاملته فتشاجر السكرتير معه وطلب أمن الشركة للتعامل معه.

وبعد برهة رن جرس الهاتف فكان أحد أصدقاء السكرتير فأخبره السكرتير بأن هناك مناقصة غير معلنة سوف تكون جاهزة خلال اليومين القادمين وطلب منه عدم إخبار أحد بذلك.

- **ما انطباعك عن هذا السكرتير؟**
- **ما الأعمال التي قام بها هذا السكرتير وترى أنها غير جيدة؟**
- **ما أثر تصرفات هذا السكرتير في المنظمة التي يعمل لديها؟**

الحال بالصفحة التالية



٨



رابط الدرس الرقمي



www.ien.edu.sa

تمهـــيد

ما انطباعك عن هذا السكرتير؟

انطباعى عن هذا السكرتير انه غير ناجح.

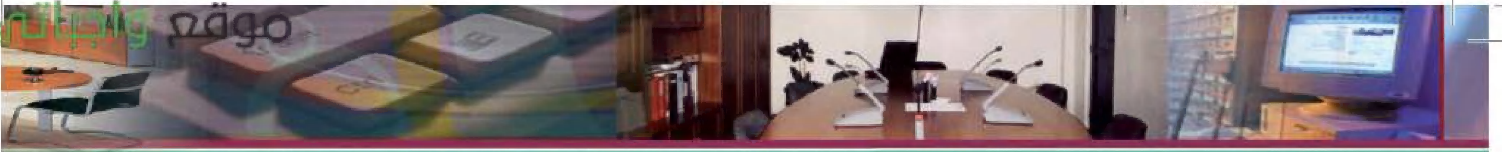
ما الأعمال التي قام بها هذا السكرتير وترى أنها غير جيدة؟

1. الاوراق المبعثرة.
2. تاخير الاعمال.
3. الاهمال.
4. عدم ترتيب الملفات.
5. افشاء اسرار المنظمة.

ما أثر تصرفات هذا السكرتير في المنظمة التي يعمل لديها؟

لتصرفات هذا السكرتير اثر سلبي على المنظمة تتمثل في تاخير الاعمال تدهور سمعتها معرفة المنافسين اسرار المنظمة ينعكس على قدرتها التنافسية بالسلب.





العـرض

صفات السكرتير الناجح

من الصعب حصر الصفات الواجب توفرها في السكرتير الناجح، وذلك لتنوّع تلك الصفات ما بين صفات شخصية، وصفات ذهنية، وصفات مهارية، وقد يتم إدراج الصفات الواجب توافرها في أي موظف بشكل عام من ضمن هذه الصفات أيضاً، ولكننا سنقوم باختصار هذه الصفات، بحيث يتم التركيز على أهم الصفات التي من الواجب أن يتمتع بها السكرتير التنفيذي، وهذه الصفات هي :

١ ـ الاقتناع برسالة المنظمة وأهدافها والعمل على تحقيقها

ويقصد بذلك أن يكون لدى السكرتير القناعة التامة بأهمية ومشروعية العمل الذي تقوم به المنظمة، ودوره في تحقيق تلك الأهداف من خلال التأثير الإيجابي على من يعمل في المنظمة، أو خارج المنظمة.

مثال : التحدث في المجالس الخاصة عن إنجازات المنظمة ودورها في خدمة المجتمع.

٢ ـ إتقان المهارات اللازمة لأداء عمله بالطريقة الصحيحة

إن السكرتير الناجح هو الذي يتقن مهارات العمل الذي يقوم به، ولا يكتفي بأداء العمل المطلوب منه بأي صورة كانت فحسب، بل يحاول أن يتقن ما يعمله من خلال الاستفادة من خبرات الآخرين والاطلاع المستمر على كل ما هو جديد من علوم وتقنية تساعده على الإبداع والتميّز.

مثال : حفظ الملفات وتصنيفها بحيث يسهل التعرّف عليها واسترجاعها.

٣ ـ المحافظة على أسرار المنظمة وعدم نشرها

لقد مر بنا خلال تعريف مفهوم السكرتير، بأن الموظف الذي يقوم بهذا العمل يطلق عليه " أمين السر " وهذا يبيّن أهمية صفة حفظ الأسرار، ووجوب توفر هذه الصفة في من يشغل هذه الوظيفة.

٤ ـ سرعة البديهة والمرونة لمواجهة المواقف الطارئة

إن طبيعة عمل السكرتير تحتم عليه مقابلة عدد كبير من الأشخاص خلال أداء عمله، ويختلف هؤلاء الأشخاص من حيث ثقافاتهم، ومستوياتهم التعليمية، واختلاف طبائعهم وأمزجتهم، ويحتاج السكرتير إلى التعامل مع هذه النوعيات المختلفة من البشر لسرعة البديهة والقدرة على مواجهة المواقف الطارئة والمحرجة بشكل لائق وسريع.

مثال : التعامل مع مراجع قام أحد الموظفين بإهمال معاملته، وجاء للمدير وهو في حالة من الغضب الشديد.

٥ ـ العناية بالمظهر وحسن الملبس . بدون مبالغة

من الصفات المكملة للسكرتير الناجح اهتمامه بمظهره، كونه يعطي صورة عن موظفي المنظمة، ولكن يجب الانتباه إلى عدم المبالغة والتكلّف في الاهتمام بالمظهر بشكل يدل على التكبّر، ولمجرد لفت الأنظار.

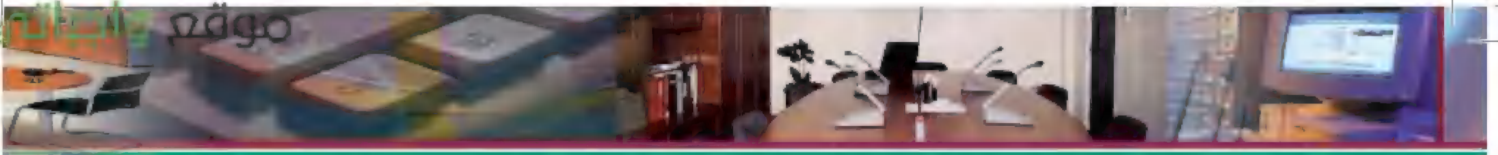
مثال: لبس الزي السعودي ومراعاة الظهور بالشكل اللائق.

٦ ـ البشاشة وحسن التعامل مع الآخرين

من الصفات التي تجعل السكرتير متميزاً ومقبولاً لدى من يتعامل معهم تبسمه الدائم عند الحديث، وبشاشة وجهه عند لقائهم، والتعامل الحسن مع الجميع، وهذا مما يسهل كثيراً من الصعاب التي قد يصادفها السكرتير في التعامل مع الآخرين، مثل تعديل موعد زيارة المراجع، أو عدم تمكن المدير من مقابلة الزائر.

مثال: مساعدة المراجعين المسنين في إنهاء معاملاتهم بأسرع وقت ممكن.

عن أبي ذر رضي الله عنه قال: قال رسول الله ﷺ: «تبسمك في وجه أخيك صدقة» [صحيح ابن حبان، ٤٧٤].



التقويم



أجب عن الأسئلة الآتية:

١ ـ ضع علامة (✓) أمام العبارة الصحيحة وعلامة (×) أمام العبارة غير الصحيحة فيما يأتي:

1. ليس من المهم أن يكون السكرتير مقتنعاً برسالة المنظمة التي يعمل بها . (×)
2. لا بد للسكرتير أن يلبس أفخر الملابس، حتى يعطي صورة طيبة للمنظمة. (×)
3. يستطيع السكرتير تحسين أدائه في العمل عن طريق الاطلاع المستمر على كل جديد . (✓)
4. قد يؤدي إفشاء السكرتير لأسرار الشركة إلى تسريب تلك الأسرار للمنظمات المنافسة. (✓)
5. بشاشة الوجه وحسن التعامل مع الآخرين، تسهل تعامل السكرتير مع الآخرين. (✓)

٢ ـ اذكر ستاً من الصفات الواجب توافرها في السكرتير.

٣ ـ هات مثالاً على كل صفة من الصفات الآتية للسكرتير الناجح:

م	الصفة	المثال
١	إتقان المهارات اللازمة لأداء العمل	حفظ وتصنيف الملفات
٢	المحافظة على أسرار المنظمة	عدم تسريب المعلومات(مناقصة)
٣	سرعة البديهة والمرونة لمواجهة المواقف الطارئة	التعامل مع المواقف السيئة عميل غاضب بسبب التاخر في الموعد
٤	البشاشة وحسن التعامل مع الآخرين	تعديل موعد زيارة مراجع
٥	مقابلة المراجعين وحل مشكلاتهم	خطأ في فاتورة العميل أو طلب استبدال منتج



الوحدة الثانية

الدرس الثالث: ترتيب المواعيد واستقبال الزائرين

الهدف من هذا الدرس هو أن:

- تَشْرحَ كيفية تنظيم المواعيد.
- تذكر كيفية التعامل مع الزوار الذين يأتون بدون موعد مسبق.
- تطبق طريقة استقبال الزائرين.

موضوعات الدرس:

- تنظيم المواعيد.
- التعامل مع الزوار الذين يأتون بدون موعد مسبق.
- طريقة استقبال الزائرين.

تمهيد

حضرت لأحد المنظمات لمقابلة المدير فأخبرك السكرتير بأن موعدك مع المدير سيكون غدًا الساعة العاشرة، فغادرت.

وعدت في الغد في الموعد المحدد فأفادك السكرتير بأن المدير مشغول في لقاء مع أحد العملاء وأعطاك موعداً في اليوم التالي الساعة التاسعة، فغادرت.

وحضرت في اليوم التالي في الموعد نفسه فأخبرك السكرتير بأن المدير في اجتماع دوري مع رؤساء الأقسام وقال لك السكرتير بأنه سيؤجل موعدك مع المدير إلى الغد في تمام الساعة العاشرة.

وتكررت عمليات التأجيل أكثر من مرة ولم تقابل المدير.

- **ما السبب في رأيك لعدم تمكنك من مقابلة المدير لأكثر من مرة؟**
- **هل تظن أن هذا السكرتير يقوم بعمله بطريقة صحيحة؟ ولماذا؟**
- **ما الطريقة المناسبة التي يمكن إتباعها لتلافي مثل هذه المواقف؟**
- **ما تأثير طريقة استقبال السكرتير للزائرين على سمعة المنظمة؟**

الحل بالصفحة التالية





تمهـــيد

ما السبب في رأيك لعدم تمكنك من مقابلة المدير لأكثر من مرة؟

السبب هو عدم ترتيب المواعيد وتنسيقها مع المدير ومعرفة القواعد التي ارتبط بها المدير دون علم السكرتير.

هل تظن أن هذا السكرتير يقوم بعمله بطريقة صحيحة؟ ولماذا؟

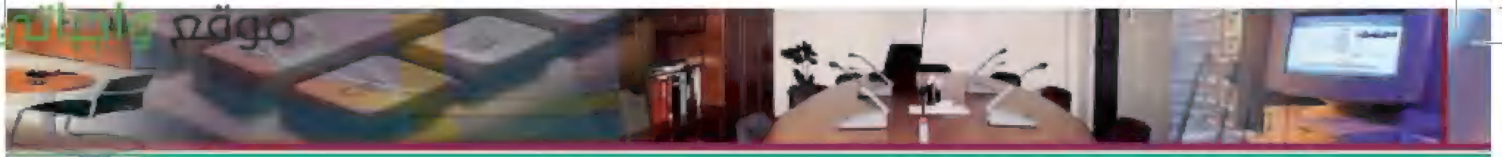
لا يقوم بعملة بطريقة صحيحة ولذلك تاجل الموعد اكثر من مرة .

ما الطريقة المناسبة التي يمكن إتباعها لتلافي مثل هذه المواقف؟

كما ذكرنا يتم تنسيق المواعيد وترتيبها مع المدير كل صباح وابلاغ العميل المؤجل موعده عن ذلك التاجيل بطريقة لبقة.

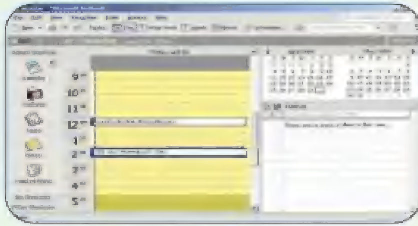
ما تأثير طريقة استقبال السكرتير للزائرين على سمعة المنظمة؟

الانطباع الذي يتكون عن السكرتير غالبا ما يلتصق بالتمنظمة ولو بصفة اولية فالسكرتير البشوش يجعلك سعيدا عند ما تراه وتتعامل معه وتكرر زيارتك اما العابث الوجه مثلا يجعلك تتعجل الانصراف من امامه دون نية لتكرار الزيارة ولذلك فالسكرتير الناجح يتحلى دائما بالبشاشة والترحيب.



العرض

تنظيم المواعيد



تُعدُّ المقابلات من أهم وسائل الاتصال التي تحقق تفاعلًا إيجابيًا لسير العمل من خلال توفر المعلومات بشكل سريع ودقيق، وتستهلك المقابلات وقتاً وجهداً من المدير ؛ لذا يتم التعامل مع المقابلات بشكل دقيق وبالصورة التي تكفل استغلالها لتحقيق أكبر فائدة ممكنة بأقل قدر من الوقت والجهد .

ويقع على عاتق السكرتير مهمة تنظيم المقابلات والزيارات، حيث يتم إعداد مواعيد المدير إما بشكل شخصي أو عن طريق وسائل الاتصال المختلفة، وعند عمل الموعد تجمع المعلومات المتعلقة بالموعد، ثم يتم تجهيز جدول المواعيد ويبلغ المدير بهذا الجدول، ويمكن أن يقوم السكرتير بعمل جدول مبسط للمواعيد مثل النموذج الآتي :

نموذج سجل مواعيد المقابلات

م	تاريخ الزيارة	اسم الزائر	الجهة	الغرض من الزيارة	وقت الزيارة	هاتف للاتصال

وعادة ما يقوم السكرتير بالتنسيق مع المدير لتحديد المواعيد، لذا ينبغي على السكرتير جمع المعلومات كل صباح من المدير عن المواعيد التي تم ارتباطه بها دون علم السكرتير، وترتيبها في مفكرة المواعيد مع المواعيد العادية التي يقوم بتسجيلها السكرتير من خلال الاتصالات، أو من خلال الزيارات الشخصية، وفي حال إلغاء موعد من المواعيد بسبب تعارضه مع موعد آخر مهم يجب على السكرتير الاتصال وإبلاغ صاحب الموعد بعدم قدرة المدير على مقابلته والاعتذار منه بشكل لبق وتجديد الموعد له .

ومع دخول الحاسب الآلي في أعمال المكتب فقد توفرت البرامج المساعدة لتسجيل المواعيد والتذكير بها، ومن أبرز تلك البرامج برنامج (أوت لوك Outlook) .

وعند عمل المواعيد يجب التعرف على رغبات المدير حول مقابلات الزائرين والوقت المناسب للزيارة، وكذلك التعرف على أهمية كل موعد وأولويته ومدى إمكانية زيادة وقت المقابلة من عدمه تبعًا للفائدة المرجوة من ذلك .



التعامل مع الزائرين الذين يأتون دون موعد مسبق

قد يأتي بعض الزائرين للمنظمة دون موعد مسبق، وفي هذه الحالة يمكن للسكرتير التعامل مع هذا الموقف بإحدى الطرق الآتية:

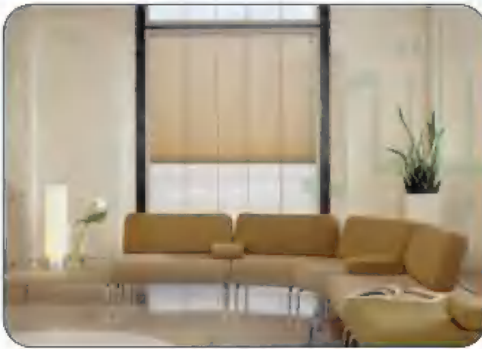
قد يرى السكرتير أهمية مقابلة الزائر للمدير ولو لم يكن لديه موعد مسبق، إما لأهمية الزائر، أو لأهمية الموضوع.

- إبلاغ طالب المقابلة بأن سياسة المنظمة تستوجب تحديد موعد مسبق للمقابلة، ويبلغه ذلك بشكل مهذب.
- معالجة موضوع الزائر من قبل السكرتير إذا أمكن.
- إذا كان موضوع المقابلة لا يخص المدير، يقوم السكرتير بتوجيه الزائر للجهة المختصة وتزويده بإرشادات الوصول.

طريقة استقبال الزائرين

إن من المهم التعامل مع الزوار والضيوف بشكل يعطي انطباعًا إيجابيًا عن المنظمة ومنسوبيها وذلك من خلال الآتي:

١. استقبال الزائرين في المنظمة:



تُعدُّ بعض المنظمات مكاناً مخصصاً لاستقبال الزائرين، لذا يجب أن يعطي هذا المكان انطباعًا جيدًا عن المنظمة من حيث التأثيث والترتيب والنظافة ومستوى الضيافة.

يستقبل السكرتير الزائر ويرحب به ويصطحبه معه إلى المكان المخصص للضيافة ويدعوه للجلوس لحين بدء الموعد، ويقوم السكرتير بإبلاغ المدير بتواجد الضيف.

٢. التعامل مع الزائر في مكتب السكرتير:

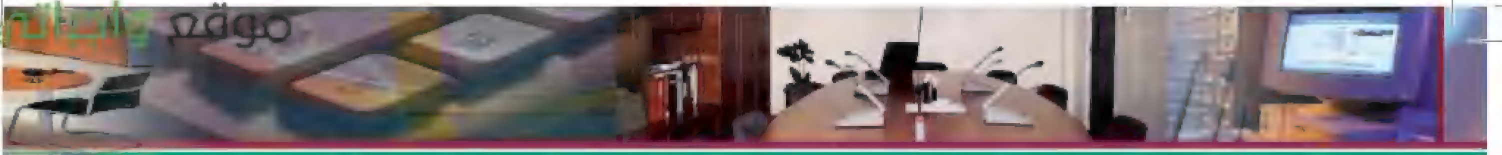
بعد الترحيب بالزائر يفضل إبلاغه بموعد اللقاء التالي للمدير بأسلوب لطيف حتى يمكن استغلال وقت الزيارة بشكل جيد، قد يخرج المدير من مكتبه للترحيب بالزائر واصطحابه إلى مكتبه، وقد يدعو السكرتير الزائر لمصاحبته لمكتب المدير.

في حالة تجاوز الزيارة الوقت المخصص لها يقوم السكرتير بإشعار المدير كنوع من التذكير إما بورقة أو عن طريق الهاتف للتذكير بالموعد القادم.

٣. طبيعة الزائرين:

يتم استقبال كل زائر بالطريقة التي تتناسب مع طبيعته، فالزائر قد يكون من:

- الأصدقاء والأقارب.
- العملاء.
- مندوبو المبيعات.
- المسؤولون في منظمات أخرى.
- موظفو المنظمة.
- الصحفيون.



التقويم



أجب عن الأسئلة الآتية:

١ ـ ضع علامة (✓) أمام العبارة الصحيحة وعلامة (×) أمام العبارة غير الصحيحة فيما يأتي:

١. يقوم السكرتير بترتيب جدول المواعيد بعد التنسيق مع المدير لكي لا يحصل تعارض في المواعيد. (✓)
٢. في بعض الأحيان قد يسمح السكرتير بإدخال أحد الزوار لمقابلة المدير دون موعد مسبق. (✓)
٣. تُعدُّ المقابلات والزيارات من الوسائل المضيعة لوقت وجهد المدير ولا تخدم أهداف المنظمة. (X)
٤. عند إلغاء موعد لأحد الزائرين يقوم السكرتير بإبلاغه بإلغاء الموعد عند حضور الزائر للمكتب. (X)
٥. لا يوجد مجال لزيادة مدة المقابلة مهما كانت أهمية هذه المقابلة وفائدتها للمنظمة. (X)

٢ ـ اذكر الطرق التي يمكن اتباعها مع الزائرين الذين يحضرون لمقابلة المدير دون موعد مسبق:

١. استقبال الزائرين في المنظمة
٢. التعامل مع الزائر في مكتب السكرتير
٣. طبيعة الزائرين

٣ ـ في حالة كونك السكرتير... وضح التصرف الذي ستقوم به لمواجهة كل حالة من الحالات الآتية:

الحالة	تصرفك حيال ذلك
اتصل شخص و طلب منك تحديد موعد لمقابلة المدير.	مراجعة المواعيد
حضر شخص وطلب مقابلة المدير فورًا.	دراسة سبب الزيارة
المدير يدخل ويلقي تحية الصباح ويتوجه إلى مكتبه.	الترحيب به
المدير يتصل من منزله ويخبرك بأنه لن يحضر اليوم لأسباب خاصة.	الاتصال للاعتذار للمراجعين
حضر شخص لا يرغب المدير في مقابلته.	الاعتذار بشكل طيب



الوحدة الثـــانية

الدرس الرابع: المكتب ومحتوياته

الهدف من هذا الدرس هو أن:

- تُفرّقَ بين المكتب والأعمال المكتبية.
- تعدد محتويات المكتب.
- تُوضّح أهم الأثاث المكتبي.
- تُبينَ البيئة المادية للمكتب.

موضوعات الدرس:

- الفرق بين المكتب والأعمال المكتبية.
- محتويات المكتب.
- الأثاث المكتبي.
- البيئة المادية للمكتب.

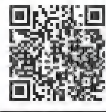
تمهـــيد

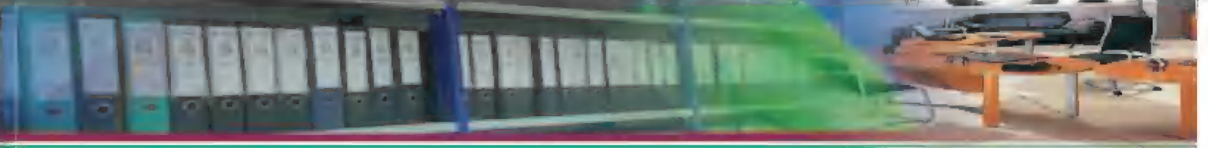
طلبت والدة خالد من خالد أن يذهب ليشتري لها بعض الحاجات الضرورية ولم يكن معه ما يكفي من المال، فاتصل بوالده في الشركة وأخبره عن حاجته إلى بعض المال، فقال له والده: احضر **للمكتب** لاستلام المبلغ المطلوب.

- **ماذا يقصد والد خالد بكلمة المكتب؟**
- **ما الأدوات والأجهزة التي تراها عادة في المكاتب؟**
- **ما الفرق بين الأثاث الموجود في مكتب للعمل الإداري وبين أثاث غرفة عادية؟**
- **ما الخدمات التي يمكن أن نزود بها غرفة المكتب؛ لنتمكن من القيام بعملنا بطريقة مريحة؟**

الحال بالصفحة التالية

سنقوم في هذا الدرس بالتعرّف على عدد من الموضوعات التي تخص المكتب ومحتوياته والبيئة التي تخدم العمل المكتبي وتهيئته لراحة العاملين به.





تمهيد

ماذا يقصد والد خالد بكلمة المكتب؟

يقصد واللد خالد بكلمة المكتب : المكان الذي يتم فيه انجاز الاعمال المكتبية.

ما الأدوات والأجهزة التي تراها عادة في المكاتب؟

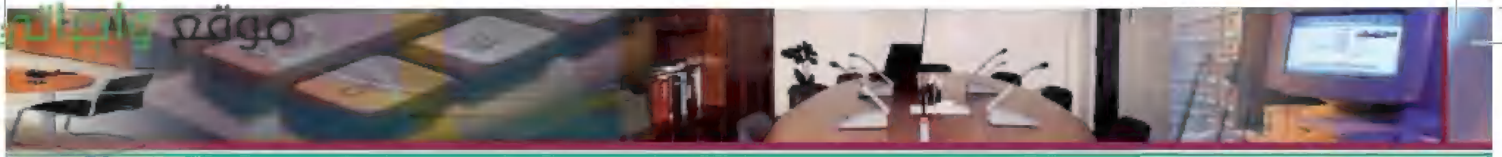
ادوات الكتابة واجهزة الحاسب الات النسخ والتصوير وادوات واجهزة الحفظ والفهرسة.

ما الفرق بين الأثاث الموجود في مكتب للعمل الإداري وبين أثاث غرفة عادية؟

يختلف الاثاث المكتبي عن اثاث غرفة عادية منزلية في انه يحتوي اشياء لا توجد في الغرف العادية مثل اجهزة الحفظ والفهرسة وغرفة الاجتماعات غرف خاصة للعاملين وكراسي المكتب تجهيزاتمكتبية اخرى لا نراها الا في الاثاث المكتبي.

ما الخدمات التي يمكن أن نزود بها غرفة المكتب؛ لنتمكن من القيام بعملنا بطريقة مريحة؟

1. الاضاءة.
2. النظافة
3. التكييف والتهوية.
4. الهدوء.
5. تناسق الالوان وترتيب الاثاث والالات والاجهزة التي يستخدمها الموظف في المكتب



العرض

الفرق بين المكتب والأعمال المكتبية

المكتب: هو المكان الذي يتم فيه إنجاز الأعمال المكتبية.

أما الأعمال المكتبية: التعامل مع البيانات والمعلومات من خلال الأوراق والمستندات والسجلات والبيانات الرقمية.

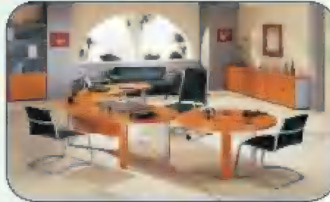
محتويات المكتب



يحتوي المكتب على عناصر عدة أهمها ما يأتي:

١. الآلات والأجهزة والأدوات المستخدمة في المكتب:

مثل: أدوات الكتابة وأجهزة الحاسب، وآلات النسخ والتصوير، وأدوات وأجهزة الحفظ والفهرسة.



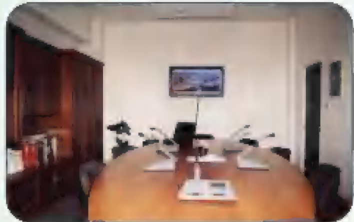
٢. الأثاث المكتبي:

ويعطي الأثاث الجيد في المكتب انطباعاً بمدى اهتمام المنظمة بالزائرين، وكذلك يعطي الموظفين شعوراً بحرص المنظمة على راحتهم، مما ينعكس على إنتاجية الموظف وراحته النفسية والبدنية.



٣. غرفة للاجتماعات:

لا بد من تخصيص غرفة أو قاعة للاجتماعات في أي منظمة، ويختلف حجم ومكان هذه الغرفة من منظمة لأخرى، وذلك حسب عدد الموظفين المتوقع اجتماعهم في الوقت نفسه بالمنظمة، ويتم عادة تخصيص غرفة صغيرة الحجم للاجتماعات لكل إدارة بالمنظمة، بالإضافة لقاعة أخرى أكبر حجماً في حالة عقد اجتماع عام في المنظمة.



٤. غرف خاصة للعاملين:

يتم عادة تخصيص عدد من الغرف الخاصة (مكتب مغلق) للمديرين وكبار الموظفين، وكذلك لبعض الأعمال التي تحتاج إلى السرية أو التركيز الذهني.

الأثاث المكتبي

يستعمل أثاث المكتب لفترة طويلة من الزمن، لذلك يجب الاهتمام بتوفير النوعية الجيدة والعملية لتوفير ظروف عمل تشجع العاملين على القيام بمهامهم بالشكل المطلوب، ومن أهم الأثاث المكتبي ما يأتي :

أولاً : كرسي المكتب:



يُعدُّ كرسي المكتب من أهم العناصر في تجهيزات المكتب، لأن الموظف يزاول أعماله جالسًا لمدة طويلة، لذلك يجب العناية عند اختيار كرسي المكتب لتحقيق الغرض منه، وهناك أشكال وألوان للكراسي منها : ذات الظهر المستقيم، والكرسي المتحرك الدائري، والكرسي المائل، والكرسي الخشبي، والكرسي المعدني.

وهناك أمور يجب مراعاتها عند اختيار الكرسي وهي :

١ . ارتفاع الكرسي : حيث يجب أن تتوفر إمكانية تغيير ارتفاعه حتى يستطيع الموظف وضع قدميه على الأرض دون أي ضغط على الرجل والساق.

٢ . ارتفاع مسند الكرسي : وذلك حتى يوفر الدعم لأسفل الظهر.

٣ . الوضع الأفقي لظهر الكرسي : يجب أن تكون عضلات الحوض لاصقة بالطرف الأسفل من ظهر الكرسي وهكذا يكون ثقل الجسم مرتكزاً على عضلات الأرجل.

ثانياً : مناضد المكتب:



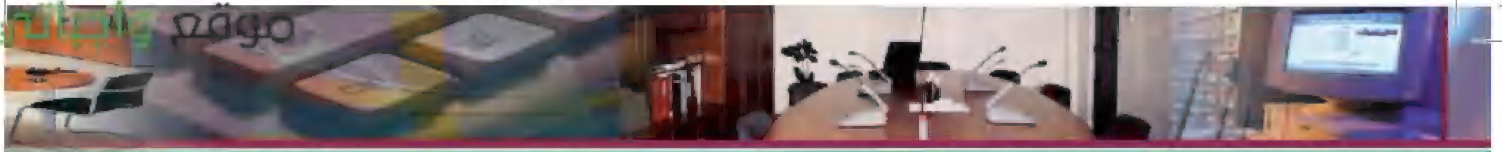
تستخدم طاولة المكتب لإنجاز المعاملات الكتابية على سطحها، ويوضع على سطحها ما يحتاج إليه الموظف في عمله مثل جهاز الحاسب الآلي أو الآلة الحاسبة والدباسة والأدوات المكتبية الأخرى بالإضافة إلى الأوراق والنماذج الورقية المستخدمة في العمل.

كما يمكن الاستفادة من الأدراج في المنضدة في حفظ الأقلام والمساطر والفهارس وأوراق المراسلات والنماذج والبطاقات.



ثالثاً : الأدوات والتجهيزات المكتبية الأخرى:

وهي تلك الأدوات التي تساعد الموظف في أداء العمل المكتبي بيسر وسهولة مثل :



- الأدوات القرطاسية كالأقلام والأوراق والملفات والدباسة والخرامة.
- خزانات وأجهزة الحفظ.
- الحاسب الآلي.

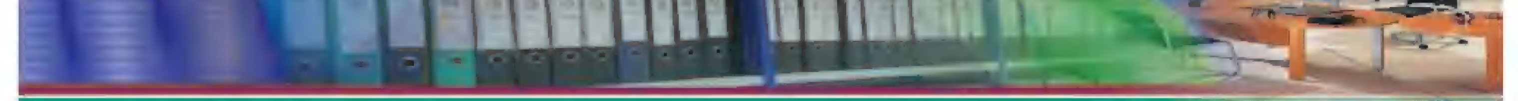
البيئة المادية للمكتب

إن **جميع ما يحيط بالموظف أثناء وجوده في عمله** يطلق عليه **البيئة المادية للمكتب**، ونظرًا لأهمية هذه البيئة وأثرها في أداء الموظف، ومن ثَمّ على سير العمل فقد أجريت الدراسات والأبحاث التي أثبتت زيادة فاعلية الموظفين عند تحسين البيئة المادية للمكتب.

ومن أهم العوامل التي تؤخذ في الحسبان لتحسين البيئة المادية للمكتب:

- الإضاءة.
- النظافة.
- التكييف والتهوية.
- الهدوء.
- تناسق الألوان وترتيب الأثاث والآلات والأجهزة التي يستخدمها الموظف في المكتب.





التقويم



أجب عن الأسئلة الآتية:

١ ـ ضع علامة (✓) أمام العبارة الصحيحة وعلامة (×) أمام العبارة غير الصحيحة فيما يأتي:

١ يُعدُّ تجهيز المكتب بالأثاث الفاخر من مظاهر الترف التي تؤدي لخسارة المنظمة دون فائدة. (X)

٢ قد تحتوي بعض المنظمات على أكثر من غرفة للاجتماعات. (✓)

٣ يقصد بالبيئة المادية للمكتب: الأقلام والأوراق وبعض المعدات المكتبية الخفيفة. (X)

٤ تقوم المنظمات عادة بتغيير الأثاث المكتبي كل فترة قصيرة من الزمن. (X)

٥ كلما اهتمت المنظمة بالبيئة المادية للمكتب زادت إنتاجية الموظفين. (✓)

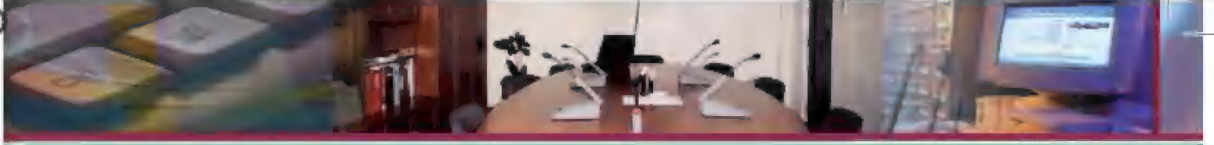
٢ ـ وضح المقصود من كل مفهوم مما يأتي:

أ المكتب هو: **المكان الذي يتم فيه إنجاز الأعمال المكتبية** ....

ب الأعمال المكتبية هي: **الأعمال التي تتم داخل المكاتب الإدارية** ....

٣ ـ اربط كل عبارة في القائمة الأولى بما يناسبها من القائمة الثانية (بوضع الرقم المناسب أمام القائمة الثانية):

	القائمة الأولى		القائمة الثانية
١	الآلات المستخدمة في المكتب	2	يعكس مدى اهتمام المنظمة بالزائرين
٢	الأثاث المكتبي	4	للأعمال التي تحتاج للسرية
٣	غرفة الاجتماعات	1	أجهزة النسخ والتصوير
٤	المكاتب المغلقة	5	أمور تتعلق بالإضاءة والتكييف والتهوية
٥	البيئة المادية للمكتب	3	يختلف حجمها من منظمة لأخرى



رابط الدرس الرقمي



www.ien.edu.sa

الوحدة الثـــانية

الدرس الخامس: تصنيف الملفات

الهدف من هذا الدرس هو أن:

- تُعرّفَ تصنيف الملفات.
- تعدد العوامل المؤثرة في تصنيف الوثائق والمستندات.
- تُصنفَ الملفات وفق طرائق تصنيف الوثائق والمستندات.

موضوعات الدرس:

- تعريف تصنيف الملفات.
- العوامل المؤثرة في تصنيف الملفات.
- طرائق تصنيف الملفات.

تمهـــيد

حين تقدمت للتسجيل في مدرستك الثانوية لا بد أن إدارة المدرسة طلبت منك إحضار ملف يحوي مجموعة من الوثائق مثل شهادة الصف الثالث المتوسط، صورة من وثيقة إثبات الشخصية (الهوية الوطنية أو سجل الأسرة) السجل الصحي... إلخ.

عندما تسلم منك مدير المدرسة أو الوكيل الملف قام بوضعه في أحد الأدراج المخصصة للملفات بين مجموعة من الملفات.

على أي أساس تم ترتيب تلك الملفات داخل الدرج؟

تم ترتيب تلك الملفات على اساس ترتيب الحروف الابجدية.

ماذا يمكن أن نطلق على هذه الطريقة في الترتيب؟

الطريقة الابجدية.

هل يتم استخدام هذه الطريقة للتنظيم والترتيب في أغراض أخرى؟ اذكرها.

احيانا كما في المستشفيات والمدارس والجامعات وبعض المكتبات.

العـرض

تعريف التصنيف



يقصد بالتصنيف تقسيم الوثائق والمستندات إلى مجموعات أساسية تتسم كل مجموعة بخصائص متشابهة، و من ثَمَّ تقسيمها إلى مجموعات فرعية، على أن تقع كل مجموعة رئيسة وفرعية تحت مسمى معين.

العوامل المؤثرة في التصنيف

تتأثر طريقة التصنيف المتبعة في المنظمة بعدة عوامل، هذه العوامل يجب مراعاتها عند اختيار الطريقة المناسبة للتصنيف.

ومن هذه العوامل:

١ . فترة الحفظ اللازمة للوثائق والمستندات.
٢ . نوع الحماية اللازمة لحفظ الوثائق والمستندات.
٣ . السرعة المطلوبة في الوصول للوثائق والمستندات وإخراجها.
٤ . الإدارة والأشخاص الذين يحتاجون الرجوع إلى الوثائق والمستندات.
٥ . حجم الوثائق و المستندات التي تتعامل بها المنظمة.
٦ . طريقة تسمية المستند أو الوثيقة أو وصفه عند الطلب.

طرائق التصنيف

هناك العديد من الطرق لتصنيف الوثائق والمستندات وأهمها ما يأتي:

أولاً: الطريقة الأبجدية:

يتم في هذه الطريقة ترتيب الوثائق والمستندات بناءً على ترتيب الحروف الأبجدية، وتستخدم هذه الطريقة في المنظمات التي تتعامل مع عدد كبير من الأشخاص؛ حيث يتم تصنيف الوثائق حسب الأسماء.

يمكن استخدام هذه الطريقة في المدارس والمستشفيات والشركات الضخمة.

ثانيًا: الطريقة العددية:

وفي هذه الطريقة يخصص لكل شخص أو موضوع رقم معيناً يشار إليه به. ويتم ترتيب الوثائق حسب هذه الأرقام، ولذلك يلزم إعداد فهرس يمكن عن طريقه معرفة رقم الوثيقة المطلوبة.

تتميز هذه الطريقة بسهولة إعادة الملفات إلى أماكنها، والمرونة في إضافة الملفات.

ثالثًا: الطريقة الأبجدية العددية:

وهي مزيج بين الطريقتين السابقتين، ويمكن من خلالها تقسيم الوثائق والمستندات على أساس الحروف الأبجدية، ثم ترتيبها رقميًا خلف كل حرف من الحروف الأبجدية.

رابعًا: الطريقة الموضوعية:

وفي هذه الطريقة يتم تقسيم الوثائق والمستندات حسب الموضوع الذي تحتويه، ويراعى عند اختيار الموضوع أن يكون قصيرًا ومعبرًا بدقة.

يتم في هذه الطريقة دراسة الموضوعات التي تحتاجها المنظمة بدقة وعمل فهرس بها.

خامسًا: الطريقة الجغرافية:

وفي هذه الطريقة يتم تقسيم الوثائق والمستندات حسب المناطق الجغرافية، ثم تقسم كل منطقة إلى عدد من المدن.

ويكثر استعمال هذه الطريقة في المنظمات التي لها انتشار جغرافي واسع، وتنتشر فروعها في أكثر من مدينة أو دولة.

سادسًا: الطريقة العشرية:

تقوم هذه الطريقة على أساس استخدام النظام العشري؛ حيث يتم إضافة أرقام إلى يمين العلامة العشرية تدل كل منها على تقسيم فرعي للموضوع الرئيس، كما أنه يحدد رقم صحيح لكل موضوع رئيس على أن تدخل الموضوعات الفرعية داخل نطاق الموضوع الواحد أرقامًا عشرية.

تستخدم الطريقة العشرية في تصنيف الكتب في معظم المكتبات في العالم.

سابعًا: الطريقة التاريخية:

في هذه الطريقة يتم تقسيم الوثائق والمستندات حسب تواريخ ورودها، بحيث تصنف الوثائق حسب أقدميتها.



التقويم



أجب عن الأسئلة الآتية:

١ ـ ضع علامة (✓) أمام العبارة الصحيحة وعلامة (×) أمام العبارة غير الصحيحة فيما يأتي:

1. في طريقة التصنيف الأبجدية يتم تقسيم الوثائق حسب الموضوع الذي تحتويه. (X)
2. المنظمات التي لديها فروع متعددة، يفضل أن تستخدم الطريقة العشرية في التصنيف. (X)
3. تتميز الطريقة العددية في التصنيف بسهولة إعادة الملفات إلى أماكنها. (✓)
4. في الطريقة الجغرافية للتصنيف يسهل الوصول للملفات دون الحاجة إلى معرفة عنوان العميل. (X)
5. تستخدم الطريقة الأبجدية عادة في المنظمات التي تضم أعدادًا كبيرة من العاملين. (✓)

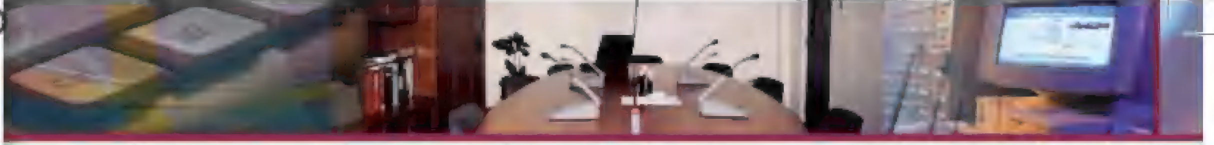
٢ ـ أورد مثالاً مناسباً لكل طريقة من طرق التصنيف التي درستها.

٣ ـ اربط كل عبارة في القائمة الأولى بما يناسبها من القائمة الثانية (بوضع الرقم المناسب أمام القائمة الثانية):

	القائمة الأولى
١	الطريقة الأبجدية
٢	الطريقة العددية
٣	الطريقة الموضوعية
٤	الطريقة الجغرافية
٥	الطريقة العشرية

	القائمة الثانية
5	تستخدم في تصنيف الكتب
1	يتم تصنيف الوثائق حسب الأسماء
4	يصعب الوصول للملف بدون معرفة عنوان العميل
2	سهولة إعادة الملفات إلى أماكنها
3	تحتاج لدراسة دقيقة عند وضعها





الوحدة الثـــانية

الدرس السادس: فهرسة الملفات

الهدف من هذا الدرس هو أن:

- تُفرّقَ بين فهرسة الملفات والفهرس.
- تَشرحَ أهداف فهرسة الملفات وأنواعها.
- تُعرّفَ حفظ الملفات واسترجاعها.
- تُوضّحَ أهداف الحفظ وأهداف استرجاعها.
- تُوضّحَ إجراءات حفظ الملفات واسترجاعها.

موضوعات الدرس:

- الفهرسة (تعريفها ـ أهدافها ـ أنواعها).
- الحفظ (تعريفه ـ أهدافه ـ إجراءاته).
- الاسترجاع (تعريفه ـ أهدافه ـ إجراءاته).

تمهـــيد

ذهبت **ندى** إلى مكتبة إحدى الجامعات لاستعارة كتاب في الرياضيات، وبالتحديد عن حساب المثلثات.

وجدت **ندى** أن هناك آلاف الكتب عن الرياضيات، وهذه الكتب ـ على الرغم من أنها مصنفة حسب تصنيف **ديوي** العشري ـ إلا أنه من الصعب الوصول للموضوع الذي تريده **ندى**، وسيضيع عليها وقتٌ طويلٌ حتى تعثر على الكتاب الذي تريده.



فما هي في رأيك الوسيلة المناسبة التي ستمكن ندى من الوصول للكتاب الذي تبحث عنه بأسرع وقت؟

الوسيلة المناسبة هي اللجوء لفهرس الترتيب المحفوظ وذلك لتسهيل عملية البحث وتوفير الوقت والجهد في عملية البحث.

سنتعرّف في هذا الدرس على طريقة يمكننا من خلالها الوصول للملفات التي نحتاج إليها بطريقة سهلة وسريعة، وهي طريقة مكملة لعملية التصنيف التي سبق أن درسناها في الدرس الماضي.



العرض

تعريف فهرسة الملفات

فهرسة الملفات هي:

عملية إعداد قوائم بأسماء وعناوين الوثائق والمستندات المطلوب حفظها بما يكفل استرجاع أي ملف بأقل جهد وفي أسرع وقت ممكن.

أما الفهرس فهو:

النظام الذي يحدد طريقة تصنيف وترتيب الملفات وحفظها وطريقة الوصول إليها.

أهداف فهرسة الملفات

تحقق فهرسة الملفات عدة أهداف، من أهمها:

١– سهولة توجيه المراسلات والمكاتبات إلى الجهات المعنية.
٢– سرعة الرجوع إلى الوثائق والمستندات التي تشترك في صفة معينة.
٣ – سهولة متابعة تداول الملفات والسجلات بين الإدارات المختلفة.
٤ – سهولة تحديد أماكن حفظ الملفات والسجلات.

أنواع فهرسة الملفات

١ . فهرس الصفحات أو فهرس السجل:

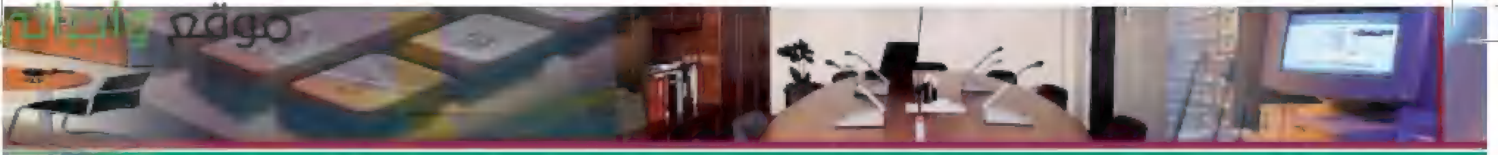
وهو عبارة عن دفتر يُخصّص عدد من صفحاته لكل حرف من الحروف الأبجدية.

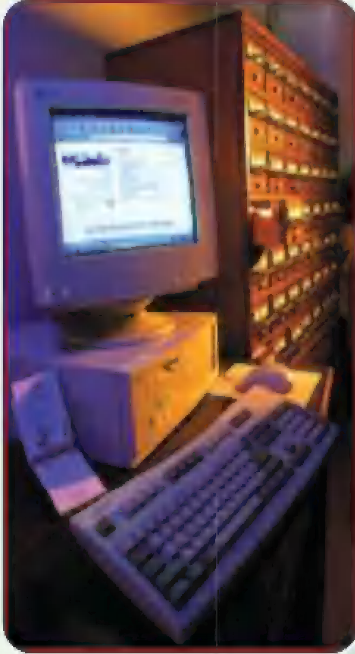
٢ . فهرس البطاقات:

وهي بطاقة متخصصة تعد لكل ملف يكتب بها رقم الملف وعنوانه.

٣. الفهرس المنظور:

ويتم فيه وضع بطاقات الفهرس في إطار من المعدن أو البلاستيك يتحرك في درج مخصص.





٤ . الفهرس المطبوع:

وهو سجل ثابت يحتوي على أرقام الملفات وموضوعها طبقًا لطريقة التصنيف المتبعة .

٥ . فهرس الأوراق السائبة:

ويختلف عن الفهرس المطبوع في أنه يتكون من أوراق سائبة يمكن نزعها وإضافة أوراق جديدة بدلاً عنها .

٦ . برامج الفهرسة في الحاسب الآلي:

حيث يمكن عرض البيانات المطلوبة على شاشة الجهاز وذلك بعد إدخال البيانات وتخزينها في البرنامج الخاص بالفهرسة .

حفظ الملفات

يقصد بالحفظ:

عملية ترتيب الأوراق والوثائق والمستندات في الأوعية الخاصة بها، وذلك بطريقة سليمة تكفل سرعة استرجاعها عند الحاجة .

أهداف الحفظ

إن عملية الحفظ ليست هدفًا في حد ذاتها، ولكننا نقوم بها لخدمة أغراض المنظمة ولأداء العمل بكفاءة.
لذلك تسعى عملية الحفظ لتحقيق الأهداف الآتية :

١ . الترتيب الصحيح للوثائق والمستندات والسجلات .
٢ . حماية الوثائق والمستندات والسجلات من التلف والضياع والحريق لمواجهة احتياجات المستقبل، أو تطبيقًا للتنظيمات المعمول بها، وذلك باتباع الطرق السليمة في تخزين الوثائق والمستندات والسجلات .
٣ . سرعة الرجوع للوثائق والمستندات والسجلات وقت الحاجة إليها بأقل جهد وتكلفة ممكنة .



إجراءات الحفظ

لتنظيم عملية الحفظ يتطلب الأمر بعض الإجراءات وهي:

١. التحقق من انهاءات المعاملة أو المستندات أو الوثائق:

حيث يلزم الموظف المسؤول التأكد من أن المعاملة قد تم الرد عليها، وأن صاحب الصلاحية المختص قد وجه بحفظ الوثائق والمستندات.

٢. تحديد الملفات التي يتم فيها الحفظ:

ويكون ذلك طبقًا لنظام الفهرسة المعمول به وبمعرفة المفهرس بعد الترخيص بالحفظ.

٣. إعداد بطاقات الإحالة:

وهي بطاقات تعد بالوثائق التي تتعلق بأكثر من موضوع أو ملف والتي يلزم حفظها في أكثر من مكان.

٤. وضع الوثائق في الملفات الخاصة بها:

حيث يتم ترقيم الوثائق داخل الملف الواحد وتسجيلها في قائمة المحتويات التي تلصق على الغلاف الداخلي للملف.

استرجاع الملفات

يقصد بعملية استرجاع الوثائق والملفات:

الحصول عليها من أماكن حفظها لإنجاز عمل إداري معين، ومن ثَمَّ إعادتها إلى مكان حفظها.

الهدف من الاسترجاع

تهدف عملية استرجاع الأوراق أو الوثائق المحفوظة إلى:

- إنجاز عمل إداري معين يتوقف إنجازه على المعلومات والبيانات المتوفرة في المحفوظات المطلوب استرجاعها.
- تحديث البيانات الموجودة في الأوراق والوثائق والملفات المحفوظة.

إجراءات الاسترجاع

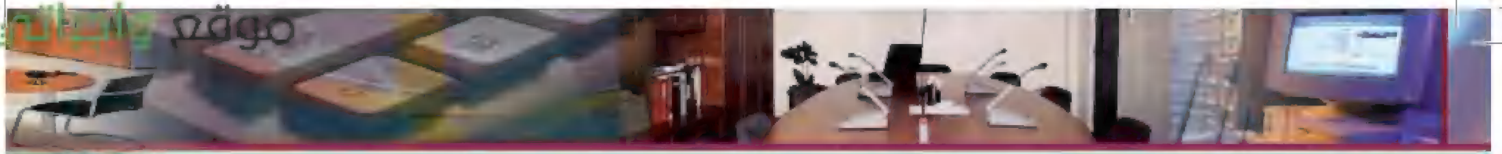
عند الحاجة لاسترجاع الأوراق أو الوثائق المحفوظة فإنه يُتبع الإجراءات الآتية:

١ . تحديد نوعية المحفوظات المطلوب استرجاعها، وتحديد البيانات والمعلومات المطلوبة منها.

٢ . استخراج الوثيقة (المحفوظة) المطلوبة من مكان حفظها.

٣ . ضبط عملية الاسترجاع من قبل المسؤول عن المحفوظات في بيان أو سجل يثبت فيه الوثيقة المسترجعة ومكان حفظها واسم المسترجع وتاريخ الاسترجاع ومدته.

٤ . إعادة الوثيقة المسترجعة إلى مكان حفظها بعد أخذ البيانات المطلوبة منها.



التقويم



أجب عن الأسئلة الآتية:

١ ـ ضع علامة (✓) أمام العبارة الصحيحة وعلامة (×) أمام العبارة غير الصحيحة فيما يأتي:

١. من أهم أهداف الحفظ حماية الوثائق والسجلات من التلف والضياع. (✓)
٢. في الفهرس المطبوع يمكن إضافة أوراق جديدة للفهرس بسهولة. (X)
٣. يتم ترقيم الوثائق والسجلات عند القيام بإعداد بطاقة الإحالة لحفظ الملفات. (X)
٤. فهرس الأوراق السائبة عبارة عن دفتر تخصص الصفحات فيه لكل حرف من الحروف الأبجدية. (X)
٥. قد يكون أحد أسباب استرجاع الملفات، تحديث بعض المعلومات الموجودة بهذه الملفات. (✓)

٢ ـ وضح الفرق ما بين مفهومي: حفظ الملفات، واسترجاع الملفات:

حفظ الملفات : ترتيب الأوراق والمستندات في الأوعية الخاصة بها .

استرجاع الملفات : الحصول عليها من أماكن حفظها لإنجاز عمل .

٣ ـ اربط كل عبارة في القائمة الأولى بما يناسبها من القائمة الثانية (بوضع الرقم المناسب أمام القائمة الثانية):

	القائمة الأولى		القائمة الثانية
١	حفظ الملفات	3	وضع بطاقات الفهرس في إطار من المعدن
٢	استرجاع الملفات	4	تحديث البيانات المحفوظة
٣	الفهرس المنظور	2	استخراج الملفات من مكان حفظها لإنجاز عمل إداري
٤	من أهداف استرجاع الملفات	1	ترتيب الملفات بطريقة سليمة
٥	فهرسة الملفات	5	إعداد قوائم بأسماء وعناوين الوثائق والمستندات



الوحدة الثــانية

الدرس السابع: الاتصال الكتابي (المراسلات)

الهدف من هذا الدرس هو أن:

- تُحدّد مفهوم الاتصال الكتابي.
- تُوضّح أهمية العمل الكتابي.
- تُبيّن أهم الاعتبارات الواجب مراعاتها عند القيام بالأعمال الكتابية.
- تُعرّف المراسلات.
- تعدد أنواع المراسلات.

موضوعات الدرس:

- مفهوم الاتصال الكتابي.
- أهمية العمل الكتابي.
- أهم الاعتبارات الواجب مراعاتها عند القيام بالأعمال الكتابية.
- تعريف المراسلات.
- أنواع المراسلات.

تمهـــيد

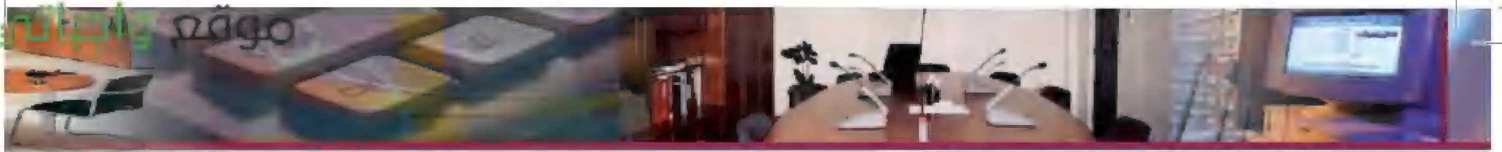
ذهب عبدالله إلى مكتب إدارة الجوازات ليستخرج جواز سفر.

وعند شباك الاستقبال استفسر عبدالله عن الإجراءات التي يحتاج أن يقوم بها، فقام موظف الاستقبال بإعطائه نموذجاً وطلب منه تعبئته بعد قراءة التعميم الموضوع في لوحة الإعلانات في الصالة، والذي يشرح تعليمات التقديم، والشروط والأوراق المطلوبة.

بعد أن ملأ عبدالله النموذج قدمه للموظف مع الأوراق المطلوبة، فقام الموظف بتسجيل بعض المعلومات على بطاقة صغيرة الحجم وسلمها لعبدالله وقال له:

خذ مذكرة المراجعة هذه، واحضر غداً لاستلام جواز سفرك بمشيئة الله.

- خلال زيارة عبدالله لمكتب الجوازات مرت عليه عدد من وسائل الاتصال المكتوبة والتي ذكر منها:
  نموذج ـ تعميم ـ مذكرة
- ما وسائل الاتصال هذه؟ انها وسائل الاتصال الكتابي.
- هل يوجد رسائل اتصال مكتوبة غير هذه المذكورة؟ من وسائل الاتصال الكتابي فواتير البيع والشراء والخطابات ورسائل التهنئة والدعوات والبطاقات البريدية .
- ماذا نطلق على وسائل الاتصال المكتوبة؟
  نطلق عليها وسائل الاتصال الكتابي.



مقترحات لزيادة فاعلية الدرس

- إحضار بعض النماذج والاستمارات المستخدمة في بعض المنظمات العامة أو الخاصة.
- إحضار بعض التعاميم والخطابات التي يمكن الاطلاع عليها، أو زيارة لأماكن حفظ هذه التعاميم والخطابات في المدرسة والاطلاع على بعضها.
- إحضار بعض النماذج المتنوعة والمستخدمة في المدرسة.

العرض

الاتصال الكتابي

يقوم العمل المكتبي في معظم المنظمات العامة والخاصة على الاتصال الكتابي، ويُعدُّ العمل الكتابي أحد أهم الأنشطة التي تساعد المنظمة للوصول لأهدافها من خلال عدد من الأعمال التي يتم ممارستها في المنظمات يوميًا.

أهمية العمل الكتابي

تعمد كثير من المنظمات إلى توثيق العمل الذي تقوم به كتابيًا، على الرغم من الوقت والجهد والمال الذي تبذله في إنجاز هذا العمل، وذلك لعدد من الأسباب أهمها:

١ - حماية حقوق المنظمة، وحماية حقوق الغير، حيث تستعمل الوثائق المكتوبة لإثبات الحقوق.

مثال: تُعدُّ فواتير البيع والشراء مستند إثبات يرجع إليه عند الرغبة في تبديل السلعة أو إرجاعها.

٢ - يساعد العمل الكتابي والمتمثل في الخطابات ورسائل التهنئة والدعوات في تنمية التواصل بين المنظمة والجمهور الخارجي، ويعطي صورة طيبة عن المنظمة.

٣ - يساعد الاتصال الكتابي على عرض الأفكار وشرحها بصورة أوفى من الاقتصار على الاتصال الشفهي، حيث يمكننا في الاتصال الكتابي تضمين الجداول والرسومات البيانية والصور، مما يساعد على إيضاح الأفكار وسهولة فهمها.

> **يقصد بالجمهور الخارجي: جميع من له علاقة مباشرة أو غير مباشرة بالمنظمة في البيئة المحيطة بالمنظمة.**

قد تُفهم الفكرة المعروضة من خلال جدول، أو صورة، أو رسم بياني، بشكل أسهل من أن يقوم شخص بشرحه تلك الفكرة شفهيًا.

- **هل تفضل للاستدلال على مكان تريد الذهاب إليه أن يقوم شخص بوصف المكان شفهيًا، أوأن تكون معك خريطة تبيّن موقع ذلك المكان؟**

بعض الاعتبارات الواجب مراعاتها عند القيام بالأعمال الكتابية

١ - مراعاة اكتمال أجزاء الرسالة:

وأجزاء الرسالة : البسملة - الجهة المرسلة - الرقم - التاريخ - المرفقات - الموضوع - المرسل إليه وعنوانه - تحية الافتتاح - جسم الرسالة - تحية ختامية - التوقيع - النسخ الإضافية .

اذكر علامات الترقيم التي قمت بدراستها في مقرر الكفايات اللغوية .

٢ - مهارة استخدام علامات الترقيم:

حيث إن لعلامات الترقيم دلالات تسهل على القارئ فهم الرسالة المكتوبة .

٣ - مهارة تنسيق النواحي الشكلية للرسالة المكتوبة:

تعطي الرسالة المخرجة إخراجاً جيداً انطباعاً طيباً عن المرسل، كما تساعد على وضوح الرسالة للقارئ، وتختلف طريقة التنسيق من شخص لآخر حسب حس الكاتب وذوقه في اختيار عدد من المعايير، وكذلك مدى حرص المنظمة على هذه النواحي، والتي منها :

- نوع ولون وحجم الورق المستخدم في طباعة الرسالة ومغلفها .
- تنسيق الكتابة من حيث : أنواع الخطوط المستخدمة - حجم الخط - لون الخط - الحدود والإطارات - . . . إلخ .

تعريف المراسلات

يتمثل العمل الكتابي في المنظمات المختلفة في عدد من المراسلات التي يتم تبادلها ونقلها من مكان لآخر، ومن شخص لآخر، داخل وخارج المنظمة .

ويقصد بالمراسلات

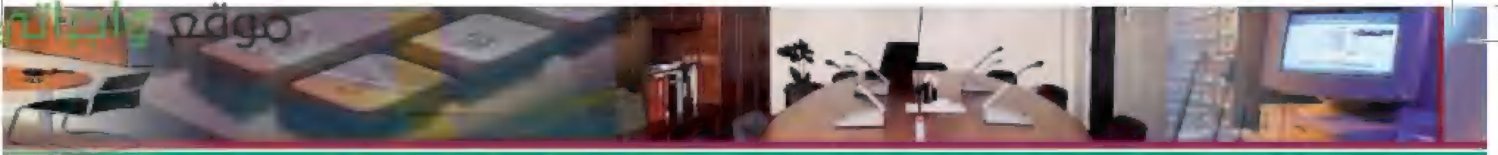
مجموعة وسائل الاتصال المكتوبة التي تتناول موضوعات ذات اهتمام متبادل بين إدارات المنظمة، أو بين المنظمة والأفراد والهيئات الخارجية .

أنواع المراسلات

المراسلات التي يتم تبادلها في النشاط التجاري أو في المؤسسات الحكومية تتخذ أشكالاً عدة منها :

١ - الرسائل الخارجية:

وهي المراسلات التي تتبادلها المنظمة مع المنظمات الأخرى، سواء كانت محلية أو خارجية أو مع أفراد المجتمع .



وتهتم المنظمة بشكل ومظهر هذه الرسائل؛ لأنها تعطي الانطباع الأول للقارئ عن المنظمة، ولذلك يجب أن تحتوي على عدة عناصر مهمة مثل: البسملة - اسم المنظمة - التاريخ - رقم الرسالة - موضوع - الرسالة - المرفقات - المرسل إليه - جسم الرسالة - التوقيع - عنوان المنظمة. مثل: صندوق البريد وأرقام الهواتف والفاكس والبريد الإلكتروني والموقع على الإنترنت.

تستخدم المنظمات الخاصة كالفنادق والبنوك والشركات الكبيرة، أنواعاً فاخرة من الورق والمظاريف لتعطي انطباعاً جيداً عنها.

٢ - المذكرات الداخلية:

وتستخدم في تبادل المعلومات بين إدارات وأقسام المنظمة فيما بينها.

وعادة ما يكتفى بذكر اسم أو وظيفة المرسل إليه والمرسل، وموضوع الرسالة وذلك بكتابة:

بسم الله الرحمن الرحيم
(مذكرة داخلية)

التاريخ: ....
الرقم: ....

إلى: ....
من: ....
بشأن: ....

ويراعى عند كتابة المذكرة الإيجاز والإقلال من عبارات المجاملة.

٣ - البطاقة البريدية:

وهي عبارة عن بطاقة من الورق المقوى، تنقسم إلى قسمين، الأيمن منها يخص المرسل، والأيسر يخص المرسل إليه.

وتستخدم البطاقة البريدية في كتابة الرسائل القصيرة وفي الأغراض التي لا يخشى على سريتها.

تستخدم البطاقات البريدية عادة بتعريف العميل بوصول بضاعة جديدة، أو بتغيير هاتف المنظمة، أو موعد مرور مندوب الشركة.

٤ - التعاميم:

وهي عبارة عن الأوامر والتعليمات التي تصدر من المسؤول لتحديد مجموعة من الإجراءات أو التفسيرات لتعليمات سابقة.

وتعمل التعاميم على توحيد إجراءات المعاملات في جميع الإدارات التابعة للمنظمة، وقد تكون على مستوى الجهاز الإداري في الدولة.



المملكة العربية السعودية
وزارة التعليم

شكر وتقدير

مثال:

- صدور تعميم لجميع المدارس يوضح بداية التوقيت الصيفي أو الشتوي.
- صدور تعميم لجميع العاملين بخصوص تطبيق لائحة جديدة للبدلات والحوافز التشجيعية في المنظمة.

٥ - النماذج:

وهي وثيقة نمطية تستخدم في جمع ونقل البيانات الخاصة بموضوع معين.

ومن مميزات النماذج:

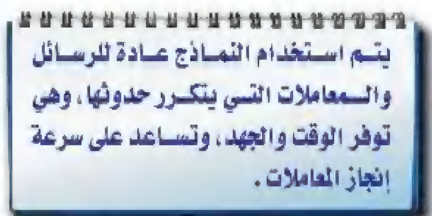
١ - تسهيل القيام بإجراءات العمل المكتبي وسرعة تنفيذها.

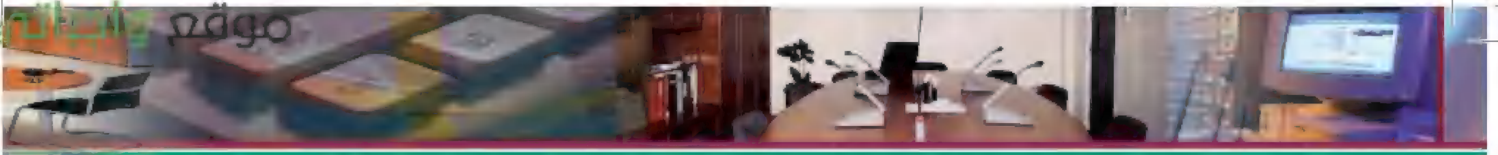
٢ - الاقتصاد في الوقت، وذلك لوجود عناوين رئيسة للبيانات التي تحتاج إلى التعبئة.

كما أنها تستخدم لحفظ البيانات للرجوع إليها عند الحاجة لها، وقد يعد النموذج من نسخة واحدة فيكون مصدرًا للبيانات، وقد يعد من عدة نسخ لغرض نقل البيانات إلى جهات أو إدارات أخرى حسب ما تقتضي ظروف العمل.

مثال

- نموذج للإيداع النقدي الموجود في كثير من البنوك.
- نموذج طلب الحصول على رخصة القيادة.





التقويم



أجب عن الأسئلة الآتية:

١ ـ ضع علامة (✓) أمام العبارة الصحيحة وعلامة (×) أمام العبارة غير الصحيحة فيما يأتي:

١. يتم استخدام النماذج عادة في المعاملات التي يتكرر حدوثها يوميًا وبكثرة. (✓)
٢. يتم تنسيق النواحي الشكلية في الرسالة بطريقة موحدة ولا يختلف من شخص لشخص آخر. (X)
٣. تعمل التعاميم على توحيد إجراءات المعاملات في جميع إدارات المنظمة. (✓)
٤. تهتم المنظمة بشكل ومظهر المذكرة الداخلية، لأنها تعطي انطباعاً أوليًا عن المنظمة. (X)
٥. يسهم العمل الكتابي في تنمية التواصل بين المنظمة والجمهور الخارجي. (✓)

٢ ـ هات مثالاً لكل نوع من أنواع المراسلات الآتية:

النوع	مثال
الرسائل الخارجية	ارسال رسائل تهنئة لأي مناسبة اجتماعية للمنظمات الأخرى أو الافراد
المذكرات الداخلية	توجيهات للموظفين بضرورة الالتزام بأوقات العمل ....
البطاقة البريدية	إيصال تهنئة لاحد العملاء بمناسبة نجاح أبنائه أو رزق بمولود
التعاميم	تعميم تطبيق لائحة جديد للموظفين ....
النماذج	نموذج طلب توظيف ....

٣ ـ اربط كل عبارة في القائمة الأولى بما يناسبها من القائمة الثانية (بوضع الرقم المناسب أمام القائمة الثانية):

	القائمة الأولى		القائمة الثانية
١	من مهارات العمل الكتابي	2	تعطي انطباعاً أوليًا عن المنظمة
٢	الرسائل الخارجية	5	وثيقة نمطية تسهل من إجراءات العمل
٣	الجداول والرسوم البيانية والصور	1	استخدام علامات الترقيم
٤	التعاميم	4	توحيد إجراءات المعاملات
٥	النماذج	3	تساعد على فهم الأفكار المنقولة كتابيًا



الدرس الثامن: البريد الوارد والصادر

الهدف من هذا الدرس هو أن:

- تُبينَ أهمية البريد للمنظمة.
- تَشْرحَ إجراءات البريد الوارد.
- تطبق إجراءات البريد الصادر عملياً بشكل سليم.

موضوعات الدرس:

- أهمية البريد للمنظمة.
- إجراءات البريد الوارد.
- إجراءات البريد الصادر.

تمهيد

قام مدير الإنتاج في الشركة بالتحدث إلى سكرتيره - الذي كان منهمكاً في مكتبه وأمامه مجموعة من الخطابات التي كان يقوم بوضعها في مظاريف - فقال له:

هل جهزت الخطابات التي سنرسلها إلى شركة صيانة الآلات يا أحمد؟

أجاب السكرتير: انتهت الآن، وسأقوم بإنزالها لقسم البريد حتى يقوموا بإرسالها.

المدير: وهل وصلت العروض من الشركات التي تقدمت في مناقصة تجديد الآلات في المصنع؟

السكرتير: لقد اتصلت على قسم البريد الوارد في الشركة، وأخبروني بأن موظف البريد في القسم قد ذهب في الصباح لجلب البريد من مكتب البريد.

من خلال الحوار السابق نجد أن السكرتير كان يقوم بتجهيز بعض الخطابات لإرسالها.

هل سيقوم السكرتير بإرسال تلك الخطابات لمكتب البريد بنفسه؟

سيقوم السكرتير بارسال الخطابات لمكتب البريد بواسطة موظف البريد في القسم.

من أين سيستلم مظاريف عروض الشركات المتقدمة لمناقصة تجديد الآلات؟

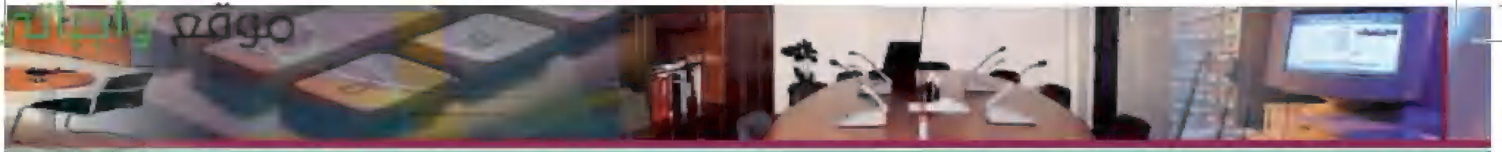
سيستلمها من قسم البريد الوارد بواسطة موظف البريد في القسم.

ماذا كان يقصد السكرتير بقسم البريد؟

يقصد بذلك القسم المعنى بارسال البريد واستلامه من والى المنظمة.

ما المهام التي يقوم بها قسم البريد في المنظمة؟

استقبال البريد الوارد وتوزيعه على الاقسام المختصة وايضا جمع البريد الصادر من الاقسام المختلفة وارساله لذويه عن طريق مكاتب البريد.



مقترحات لزيادة فاعلية الدرس.

الاطلاع على سجل الوارد وسجل الصادر الخاص ببريد المدرسة، مع ملاحظة حقول المعلومات التي يتم تسجيلها في هذا الدفتر (اختلاف بعض الحقول عن الحقول التي تمت دراستها راجع إلى أن كل منظمة تضع في السجل الحقول التي تحتوي على أهم المعلومات التي تحتاجها).

زيارة قسم السكرتارية بالمدرسة والاطلاع على إجراءات البريد المتبعة.

العرض

أهمية البريد للمنظمة

تُعدُّ حركة المراسلات في المنظمة ـ داخليًا وخارجيًا ـ العمود الفقري في الأنشطة المكتبية، لذلك تلقى أعمال البريد أهمية من قبل الإدارة لما لها من أثر فعال على كفاءة الأداء، وتحقيق أهداف المنظمة.

وترجع هذه الأهمية إلى الاعتبارات الآتية:

١ ـ يُعدُّ قسم البريد نقطة الاتصال المهمة التي تربط المنظمة بالمنظمات الأخرى وجمهور المتعاملين معها، ولذلك فخدمة البريد الجيد تعمل على تنمية العلاقات الطيبة في المجتمع.

تمارس بعض الشركات البيع عن طريق التوصيل بالبريد، وكذلك تتم الدراسة عن طريق المراسلة في بعض الجامعات.

٢ ـ تعمل الخدمات البريدية الناجحة على مساندة الأنشطة المكتبية الأخرى، مثل إعداد المراسلات وسرعة عمليات الحفظ وإنهاء المعاملات داخل المنظمة وخارجها.

٣ ـ في المنظمات التي تمارس نشاطها عن طريق البريد تُعدُّ المراسلات وحركتها مهمة لها، ويكون البريد في هذه الحالة هو المعيار الحقيقي الذي يبيّن مدى نجاح المنظمة في أداء عملها بطريقة جيدة.

إجراءات البريد الوارد

تبدأ أعمال المنظمة من البريد الذي يرد إليها، ويُعدُّ الأساس الذي تمارس عليه باقي الأعمال المكتبية، ولتحقيق الكفاءة في معالجة البريد الوارد يجب القيام بعدد من الإجراءات، ولا بد من توافر الإمكانيات والمعدات اللازمة لمعالجة البريد الوارد، وتتمثل إجراءات البريد الوارد في الخطوات الآتية:

ابحث في مصادر المعلومات عن الآلات والمعدات التي تستخدم في تسهيل إجراءات البريد.



أولًا: تجميع البريد واستلامه:

يتم جمع البريد الوارد للمنظمة من صندوق البريد الخاص بالمنظمة ويتولى مندوب المنظمة عملية استلامه. كما أن بعض البريد الوارد يرد إلى المنظمة مباشرة، مثل البريد السريع والبرقيات والفاكس، ويجب أن يحدد شخص بقسم البريد الوارد يكون مسؤولاً عن استقبال واستلام هذه المكاتبات.

ثانيًا: فتح البريد وفض محتوياته وفحصها:

بعد وصول البريد للمنظمة يقوم أحد العاملين بفتح البريد تحت إشراف رئيس القسم، ويكون ذلك في الفترة الصباحية، بعد فتح المظاريف يتم فض محتوياتها والتأكد من أن المظاريف فارغة قبل التخلص منها (البريد الشخصي والسري يتم إرساله إلى الشخص أو الإدارة المعنية دون فتح)، بعد ذلك يتم فحص مضمون كل رسالة لتحديد الغرض منها، حتى تسهل عملية توزيعها، و في حال وجود مرفقات أو شيكات أو حوالات، يجب التأكد من مطابقتها بما هو وارد في مضمون الرسالة.

ثالثًا: ختم البريد:

يجب ختم كل رسالة بخاتم بريدي يوضح تاريخ وموعد ورودها، والجهة المرسلة إليها الرسالة، مع إعطائها رقماً متسلسلاً، وبعض المعلومات المهمة لكل منظمة.

رابعًا: فرز البريد وفهرسته:

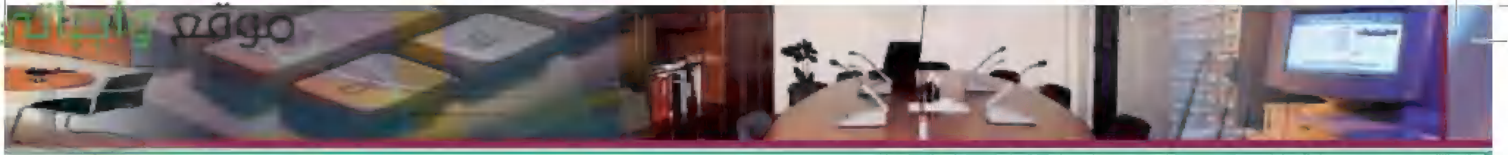
في هذه الخطوة يقوم العاملون بفرز البريد لتحديد الإدارة المختصة، ثم يتم وضع المراسلات في الأماكن المخصصة لكل إدارة، وبعد عملية الفرز يتم تحديد رقم الملف الخاص بالمكاتبة من واقع فهارس محددة، ثم يكتب رقم الملف في الخانة المبينة بخاتم الوارد.

خامسًا: القيد في دفتر البريد الوارد:

يخصص في الغالب دفترًا يطلق عليه "دفتر البريد الوارد" ليكون سجلا بكافة المراسلات الواردة يتضمن المعلومات الخاصة بالرسالة و مرسلها، وكثير من المنظمات الآن تستخدم برامج حاسوبية للاتصالات الإدارية تضبط حركة البريد الوارد والصادر.

وأهم المعلومات التي تدون في هذا السجل تظهر في الحقول الآتية:

رقم الوارد	التاريخ	الجهة المرسلة	الموضوع	المرفقات	الجهة المختصة



سادسًا: توزيع البريد الوارد:

يتم في هذه الخطوة إرفاق المكاتبة بالملف الخاص بها ـ بعد إحضاره من غرفة الحفظ إذا كان البريد مركزيًا ـ ثم يُوزع المكاتبات على الإدارات المختصة باستخدام المراسلين، وتستعين المنظمات الكبيرة ببعض الوسائل الآلية في توزيع المكاتبات مثل أنابيب الأوراق بعد وضع المكاتبات في أسطوانات خاصة من البلاستيك.

سابعًا: متابعة البريد الوارد:

تسعى المنظمة التي تحرص على سمعتها إلى التأكد من أن المكاتبات التي ترد إليها قد تمت معالجتها والرد عليها بسرعة.

وتتولى متابعة البريد الوارد الإدارة المختصة ويقوم رئيسها بحث العاملين على سرعة الرد على المكاتبات من خلال مذكرة استعجال.

إجراءات البريد الصادر

لمراسلات المنظمة الصادرة عدة خطوات قبل إرسالها إلى جهات خارجية، من أهمها: إعدادها وصياغتها، ومن ثم نسخها وتوقيعها من قبل المسؤول، وترقيمها وتجهيز المرفقات إن وجدت، أما إجراءات تصدير البريد وتوزيعه فهي على النحو الآتي:

من قواعد البريد الصادر:
- أن تعطي المكاتبات الصادرة صورة طيبة عن المنظمة.
- أن لا يثمر عن هذه المكاتبات التزامًا أو تعهدًا لا ترغب المنظمة فيه.

أولًا: تجميع البريد والمراسلات الصادرة:

في هذه الخطوة يتم جمع البريد والمراسلات من الإدارات والأقسام في المنظمة خلال فترة زمنية محددة، ويتولى المراسلون عملية التجميع.

ثانيًا: مراجعة المراسلات:

يقوم المسؤول في قسم البريد الصادر بمراجعة المراسلات من الناحية الشكلية، والتأكد من أنها تحمل توقيع المسؤول، ومن وجود المرفقات الخاصة بها ـ إن وجدت ـ.

ثالثًا: تجهيز المظاريف:

يقوم العاملون في مكتب البريد الصادر بإعداد المظاريف للمراسلات طبقًا للعنوان المبين على كل رسالة.



رابعًا: فرز البريد الصادر:

في هذه الخطوة يتم فرز البريد الصادر تبعًا للجهات المصدر إليها، وفي هذه الخطوة يتم فصل الصور عن الأصل لأغراض الحفظ.

خامسًا: القيد في دفتر البريد الصادر:

يخصص في الغالب دفترٌ يطلق عليه "دفتر البريد الصادر" ليكون سجلا بكافة المراسلات الصادرة يتضمن المعلومات الخاصة بالرسالة ومرسلها والجهة أو الشخص المرسلة إليه.

ما هي المعلومات التي تتوقع أن يتضمنها دفتر البريد الصادر؟

سادسًا: تغليف المظاريف:

يتم طي الخطابات ووضعها في المظاريف الخاصة بها، وقد يتم ذلك يدويًا أو باستخدام أجهزة خاصة لطي الخطابات (حسب حجم البريد الصادر).

سابعًا: لصق الطوابع:

وفي هذه الخطوة يتم وضع الطوابع البريدية على المظاريف.
وقد يستعين الموظف بآلة تحديد رسوم البريد لهذا الغرض.
(في حالة شركات بيع السلع عن طريق البريد تحدد تكلفة مصاريف النقل لإضافتها لسعر السلعة).

ثامنًا: توزيع البريد وتسليمه:

يتم تسليم البريد الخارجي إلى مكتب البريد في المدينة.
أما البريد المرسل إلى جهات داخل المدينة فعادة ما يتم تسليمه عن طريق سجل تسليم المعاملات بواسطة المراسلين.
في حالة إرسال ملف طالب تم انتقاله من مدينة الرياض إلى مدينة جدة،،،

هل سيتم إرسال الملف عن طريق مكتب البريد؟ أم عن طريق سجل تسليم المعاملات؟



التقويم



أجب عن الأسئلة الآتية:

١ ـ ضع علامة (✓) أمام العبارة الصحيحة وعلامة (×) أمام العبارة غير الصحيحة فيما يأتي:

١. المراسلات التي تخرج من المنظمة يتم تسجيل معلوماتها في دفتر البريد الصادر. (✓)
٢. يقوم العاملون في قسم البريد بفتح جميع البريد الوارد، بما في ذلك البريد الشخصي والسري. (X)
٣. من إجراءات البريد الوارد قيام أحد العاملين بمراجعة المراسلات من الناحية الشكلية. (X)
٤. يفضل عدم وضوح المراسلات الصادرة، حتى لا ينشأ عن ذلك التزام تجاه المنظمة. (X)
٥. الهدف من فرز البريد الصادر، تحديد الجهات المصدرة إليها هذه المراسلات. (✓)

٢ ـ حدد نوع البريد والإجراء المناسب لكل حالة من الحالات الآتية:

الحالة	نوع البريد		إجراء البريد المناسب للحالة
التأكد من أن المظاريف فارغة قبل التخلص منها	☑ بريد وارد	☐ بريد صادر	
إدخال المراسلات في المظاريف	☐ بريد وارد	☑ بريد صادر	
تسليم المراسلات بواسطة المراسلين داخل المدينة	☐ بريد وارد	☑ بريد صادر	
تاريخ وموعد ورود المراسلات	☑ بريد وارد	☐ بريد صادر	
تحديد الرسوم لكل مظروف	☐ بريد وارد	☑ بريد صادر	

٣ ـ اربط كل عبارة في القائمة الأولى بما يناسبها من القائمة الثانية (بوضع الرقم المناسب أمام القائمة الثانية):

	القائمة الأولى		القائمة الثانية
١	توزيع البريد الوارد	3	حث العاملين على سرعة الرد على المكاتبات
٢	مراجعة المراسلات	4	تسجيل تاريخ ورقم وجهة الرسالة
٣	متابعة البريد الوارد	1	إرفاق المكاتبة بالملف الخاص بها
٤	ختم البريد	5	وضع المراسلات في الأماكن المخصصة لكل إدارة
٥	فرز البريد وفهرسته	2	التأكد من توقيع المسؤول، ووجود المرفقات



الوحدة الثـــانية

الدرس التاسع: معالجة المكالمات الهاتفية

الهدف من هذا الدرس هو أن:

- تُحددَ القواعد الأساسية لإجراء المكالمة الهاتفية.
- تطبق مهارة الرد على المكالمة الهاتفية بشكل سليم.
- تُبينَ أهم أنواع أدلة الهاتف.
- تُدونَ المكالمات الهاتفية باستخدام نموذج مذكرة هاتف.
- تُوضِّحَ كيفية تحويل وإنهاء المكالمات الهاتفية.

موضوعات الدرس:

- القواعد الأساسية لإجراء المكالمة الهاتفية.
- القواعد الأساسية للرد على المكالمة الهاتفية.
- أهم أنواع أدلة الهاتف.
- تدوين المكالمات الهاتفية.
- تحويل وإنهاء المكالمات الهاتفية.

تمهـــيد

سأل منصور زميله خالداً الذي يعمل سكرتيراً لأحد المديرين بإحدى الشركات التجارية:

ما الأعمال التي قمت بها هذا اليوم في عملك يا خالد؟

أجاب خالد: لقد كان يومي حافلاً بالأعمال الشيقة والمنوعة، ومن هذه الأعمال:

- كتابة بعض الخطابات الموجهة لبعض عملاء الشركة.
- الاتصال على مجموعة من العملاء بخصوص تغيير موعد مرور مندوبي المبيعات.
- تحويل بعض المكالمات المهمة للمدير.
- استقبال بعض المراجعين لمكتب المدير.
- الاتصال بإحدى الشركات خارج البلاد لرغبة المدير في التحدث مع أحد مسؤوليها.
- الرد على عدد من المكالمات الهاتفية أثناء غياب المدير خارج المكتب.

ما العمل الذي أخذ معظم وقت خالد في العمل؟

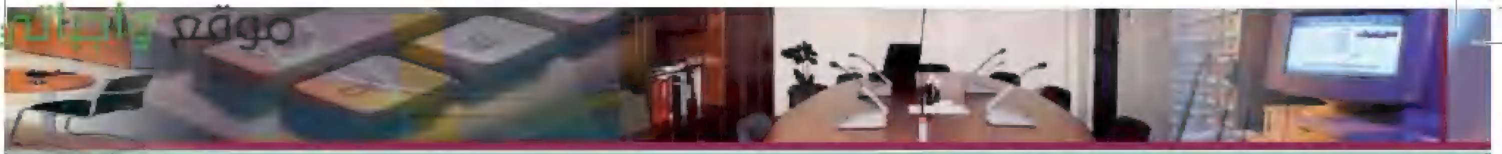
☐ العمل الكتابي ☑ الاتصالات الهاتفية ☐ استقبال الزائرين

ما طبيعة الاتصالات الهاتفية التي قام بها خالد؟

اتصالات هاتفية صادرة واتصالات هاتفية واردة.

هل القيام بإجراء المكالمات الهاتفية، واستقبالها يحتاج إلى مهارات يجب أن يتقنها السكرتير؟

نعم يحتاج الى مهارات تمكنه من التواصل مع المراجعين والعملاء والصبر على مشاكلهم واستفساراتهم حتى ولو كانت ملحة واللباقة في الحديث والاستماع الجيد.



العرض

إجراء المكالمات الهاتفية

كثيرًا ما يحتاج السكرتير إلى إجراء اتصالات هاتفية، وقد تكون هذه المكالمات داخلية أو خارجية، حتى تكون المكالمة فعالة وتحقق أهدافها يجب مراعاة ما يأتي:

- **تحديد الهدف من المكالمة ومعرفة المعلومات المطلوبة، ويفضل تجهيز ورقة وقلم لتدوين ذلك.**
- **التأكد من رقم الهاتف ومعرفة الجهة التي يتم الاتصال بها ومعرفة اسم المتلقي أو منصبه.**
- **الانتظار بعد إجراء الاتصال لنهاية الرنين، ولا تقطع الاتصال بعد رنتين أو ثلاث رنات.**
- **في حال الرد عرّف بنفسك وبمنظمتك.**
- **إذا كانت المكالمة دولية يجب عليك معرفة أوقات العمل، ومراعاة فارق التوقيت في بلد المتصل به.**

الرد على المكالمات الهاتفية

إن الدور الذي يؤديه السكرتير في التعامل مع الاتصالات الواردة للمنظمة له أثر كبير في كفاءتها ومستوى الخدمات التي تؤديها، لذلك فالسكرتير الجيد هو الذي يعالج استقبال المكالمات الهاتفية بصورة صحيحة.

وحتى يستطيع السكرتير إدارة المكالمات الهاتفية بمثالية وفاعلية يجب عليه مراعاة القواعد الآتية:

- الإجابة المباشرة على المكالمة عند سماعه لجرس الهاتف.
- التعريف بنفسه وبالمنظمة.
- الابتعاد عن التحايا المبالغ فيها.
- الإصغاء للمتحدث بشكل جيد.
- إعطاء المعلومات المطلوبة بكل لطف.
- إمساك سماعة الهاتف باليد اليسرى والكتابة باليد اليمنى أو العكس في حالة الكتابة باليد اليسرى.
- معرفة أماكن وجود المدير لتحويل المكالمات المهمة له.
- تسجيل الرسائل الهاتفية الواردة أثناء غياب المدير.
- عدم ترك المتصل على الانتظار لمدة طويلة.
- عدم إعطاء المتصل معلومات سرية عن المنظمة.

أدلة الهاتف

ليقوم السكرتير بإجراء المكالمات الهاتفية بسرعة وفاعلية، لا بد من توافر عدد من الأدلة الهاتفية وذلك لتسهيل عملية البحث عن الأشخاص أو المنظمات المرغوب الاتصال بهم ومن أهم الأدلة التي ينبغي توافرها ما يأتي:

١ - دليل الهاتف الخاص:



وهو الدليل الذي يسجل فيه السكرتير الأرقام التي يتم الاتصال بها بشكل مستمر، ويحتوي دليل الهاتف الخاص على أرقام تخص العمل وأرقام شخصية للمدير.

ودليل الهاتف الخاص يمكن أن يكون ورقي، ويمكن أن يكون باستخدام برامج حاسوبية خاصة بدليل الهاتف، حيث يستخدم البرنامج الحاسوبي في تسجيل أرقام الهواتف، كما يمكن إجراء الاتصال عن طريق برامج الدليل الحاسوبي، ويمكن أن تسجل في برنامج دليل الهاتف الحاسوبي معلومات إضافية مثل صندوق البريد والبريد الإلكتروني ورقم الفاكس وغيرها من المعلومات.

٢ - دليل هاتف المنظمة:



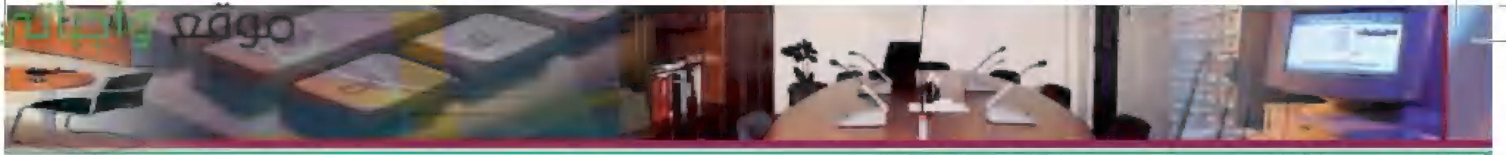
تصدر المنظمات - خصوصاً المنظمات الكبيرة - دليلاً يحوي هواتف إدارات وأقسام وفروع المنظمة، كما يحوي أرقام موظفي المنظمة في الإدارات والأقسام المختلفة، حيث يحوي التحويلة الداخلية للموظف والرقم المباشر، كما يمكن أن يحوي معلومات إضافية.

تدوين المكالمات الهاتفية

عندما يتصل من يرغب في مكالمة المدير، ويكون ذلك أثناء وجود المدير خارج مكتبه، أو في حالة عدم رغبة المدير في مكالمة المتصل، أو لانشغال المدير باجتماع أو عمل معين، في هذه الحالة يفترض على السكرتير أن يسأل المتصل إن كان يرغب في الاتصال لاحقاً، أو إن كان يريد إبلاغ المدير رسالة ما.

فإن رغب المتصل في إبلاغ رسالة للمدير، فعلى السكرتير استخدام نموذج مذكرة هاتف، والتي تكون معدة لهذا الغرض.

ويجب التأكد من كامل البيانات المدونة في مذكرة الهاتف وتسليمها للمدير عند وصوله؛ للتعامل معها بالشكل المناسب.



تحويل المكالمات الهاتفية

عند تلقّي السكرتير اتصالات هاتفية يرغب متصلوها محادثة المدير؛ فإنه يجب على السكرتير قبل تحويل المكالمة إلى المدير مراعاة الآتي :

١- التأكد من وجود المدير في المكتب أو خارجه.

٢- التأكد من أن المدير غير مشغول.

٣- إبلاغ المدير بالمتصل لكي يحدد إن كان يرغب في تلقي المكالمة أو تأجيلها أو إلغائها.

٤- عدم تحويل المكالمة إذا كان المدير في اجتماع، بل يكتب السكرتير مذكرة صغيرة عن المكالمة للمدير، وسيحدد المدير إما تحويل المكالمة أو غير ذلك.

٥- في المكالمات التي يمكن أن يجيب عليها أحد الموظفين بدلاً من المدير ؛ فإن السكرتير يحول المكالمة إلى الموظف المختص.

إنهاء المكالمات الهاتفية

إن ختام المكالمة الهاتفية له أثر في المتلقي، حيث إنه يمثل الإجراء الأخير من المكالمة الهاتفية، لذلك احرص على طرح العبارات الجميلة وتقديم مزيد من الاحترام و التقدير للمتصل، ولا تكن المبادر بغلق الخط ما أمكن.



التقويم



أجب عن الأسئلة الآتية:

١ ـ ضع علامة (✓) أمام العبارة الصحيحة وعلامة (×) أمام العبارة غير الصحيحة فيما يأتي:

١. عندما يتصل أحد الأشخاص ويرغب في محادثة المدير يجب تحويل المكالمة للمدير مباشرة. (X)
٢. دليل الهاتف الخاص يحتوي على أرقام مهمة للمنظمة، ويتم الاتصال بها بشكل مستمر. (✓)
٣. من الواجب على السكرتير إعطاء المتصل جميع المعلومات التي يطلبها عن المنظمة. (X)
٤. لابد أن يراعي السكرتير عند الاتصالات الدولية مراعاة فارق التوقيت. (✓)
٥. يجب على السكرتير سرعة إغلاق خط الهاتف بمجرد الانتهاء من تقديم الخدمة للمتصل. (X)

٢ ـ وضّح الخطأ الذي وقع فيه السكرتير لكل حالة من الحالات الآتية:

الحالة	الخطأ الذي وقع فيه السكرتير
الهاتف يرن والسكرتير منهمك في الكتابة.	عدم الإجابة السريعة للهاتف
السكرتير لا يبادر بالتعريف بنفسه للمتصل.	لابد من التعرف أولا على هوية المتصل
السكرتير يقاطع المتصل لشرح وجهة نظره.	لم يصغي للمتحدث بشكل جيد
السكرتير يطلب من أحد المجاورين له تدوين بيانات أحد المتصلين لانشغال كلتا يديه.	يجب عليه أن يمسك الهاتف باليد اليسرى ويكتب باليمنى أو العكس إذا كان أعسر
المتصل يطلب المدير، فيخبره السكرتير بأن المدير غير موجود، ولا يعلم أين هو.	لم يتأكد من مكان تواجد المدير.. وعليه معرفة مكان تواجد المدير
السكرتير يبلغ المتصل بان المنظمة سوف تطرح مناقصة في السوق قريبًا، والمناقصة لم يتم الإعلان عنها رسميًا.	افشاء معلومات سرية للمتصل



الوحدة الثانية

الدرس العاشر: البريد الإلكتروني

الهدف من هذا الدرس هو أن:

- تُعرِّفَ البريد الإلكتروني.
- تُعدِّدَ مكونات البريد الإلكتروني.
- توضح أهم مميزات البريد الإلكتروني لمستخدميها.
- تذكر متطلبات استخدام البريد الإلكتروني.
- تُبيّنَ دور البريد الإلكتروني في خدمة العمل المكتبي.

موضوعات الدرس:

- تعريف البريد الإلكتروني.
- مكونات عنوان البريد الإلكتروني.
- أهم مميزات البريد الإلكتروني.
- متطلبات استخدام البريد الإلكتروني.
- البريد الإلكتروني ودوره في خدمة العمل المكتبي.

تمهيد

اتصل ماجد بزميله مهند الذي كان يعمل سكرتيراً في إحدى شركات التسويق، ودار بينهما الحديث الآتي:

ماجد: لماذا لم تأت حتى الآن يا مهند، بقي على موعدنا المتفق عليه نصف ساعة.

مهند: لا تخف، سأكون -إن شاء الله- عندك في الموعد المحدد، ولكن سأقوم قبلها بإرسال رسالة لعملائنا في الشركة وأخرج حالاً.

تعجب ماجد ثم قال: ماذا تقول!!! سترسل رسالة لجميع العملاء وتقول ستأتي حالاً؟

مهند: إنها رسالة بالبريد الإلكتروني.

ماجد: لا بأس، حسبت أنها رسالة عادية.

لماذا تعجب ماجد؟
تعجب ماجد لانه اعتقد انها رسائل عادية تحتاج لوقت طويل في ارسالها.

ما رد فعل ماجد عندما عرف أن الرسالة إلكترونية؟ عندما عرف انها رسالة الكترونية زالت الدهشة من عليه لان الرسائل الالكترونية لا تحتاج لوقت طويل.

ما الفرق بين الرسالة العادية؟ والرسالة الإلكترونية؟
الرسالة العادية تستغرق وقتا اكبر بكثير من الالكترونية تكلفة الرسالة العادية اكثر من الالكترونية.

هذا بالاضافة لسهولة استرجاع الرسالة الالكترونية عكس الرسالة العادية.



العرض

تعريف البريد الإلكتروني

على الرغم من أن البريد التقليدي مازال له استخداماته العديدة في المنظمات العامة والخاصة، إلا أن التقدم التكنولوجي السريع الذي شهده العالم خلال السنوات الأخيرة جعل تقنية المعلومات والاتصالات تنتشر وبشكل سريع في معظم المجالات وعلى جميع الأصعدة، وقد سارعت معظم المنظمات في إدخال هذه التقنية في عملها المكتبي للاستفادة منها في سرعة وتسهيل إرسال واستقبال البيانات والمعلومات وذلك عن طريق استخدام البريد الإلكتروني.



ويمكن تعريف البريد الإلكتروني:

هو خدمة إرسال واستقبال البيانات والمعلومات بين طرفين أو أكثر بشكل آلي عبر الإنترنت.

مكونات البريد الإلكتروني

يتكون عنوان البريد الإلكتروني من ثلاثة أجزاء وهي:

١ . اسم صاحب البريد الإلكتروني.

٢ . علامة الدلالة على البريد الإلكتروني وهي علامة @.

٣ . اسم المزود بالخدمة.

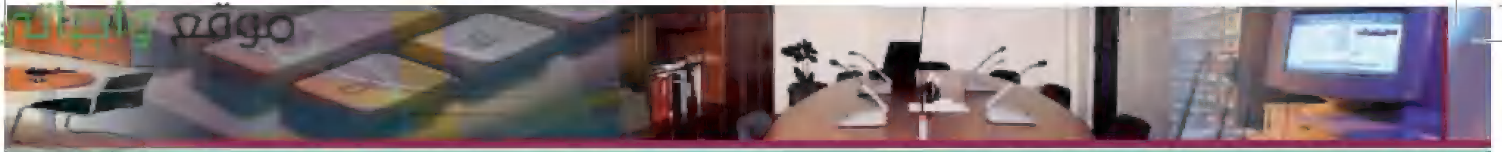
مثال ذلك: ??????@???????.com

اسم المزود بالخدمة	علامة البريد الإلكتروني	اسم صاحب البريد الإلكتروني
???????.com	@	??????

مميزات البريد الإلكتروني

لعل تقنية البريد الإلكتروني وفرت عدة ميزات لمستخدميها وأهمها ما يأتي:

- يمكن للمستقبل أن يقرأ الرسالة في أي وقت يدخل فيه على بريده، وسواء كان الشخص المراد الاتصال به متصلاً بشبكة الإنترنت (في وقت إرسال الرسالة) أم غير متصل، فإن الرسالة البريدية سوف تصله.
- لا ضرورة لمراعاة فروق الزمان والمكان عند إرسال الرسائل.



- قليل التكلفة: إن تكلفة إرسال رسالة إلكترونية، لا تزيد عن تكلفة الاتصال بمزود الخدمة.
- السرعة: حيث يستغرق وصول الرسالة عدة ثوانٍ أو دقائق، على حسب الضغط في شبكة الإنترنت لحظة إرسال الرسالة.
- تعدد الإرسال: حيث يمكن إرسال نفس الرسالة الواحدة في الوقت نفسه إلى العديد من الجهات.
- إمكانية الوصول للبريد في أي زمان وأي مكان إذا توافرت خدمه الاتصال بالإنترنت.

متطلبات استخدام البريد الإلكتروني

هناك متطلبات لا بد من توافرها لإمكانية الدخول على شبكة الإنترنت واستخدام البريد الإلكتروني، ولكن مع تسارع تطور التقنية الحديثة والتقدم التقني فإن هذه المتطلبات ليست ثابتة، ولكن من أهم متطلبات استخدام البريد الإلكتروني:

١ - جهاز حاسب آلي يحتوي على أحد تطبيقات تصفح شبكة الإنترنت (أصبح الآن بالإمكان استخدام أجهزة الهاتف المحمولة كبديل لجهاز لحاسب).

٢ - خط هاتفي أو مزود لخدمة الاتصال (يتم أحياناً استخدام الأقمار الصناعية).

٣ - الاشتراك في أحد المواقع المقدمة لخدمة البريد الإلكتروني (هناك مواقع تقدم الخدمة مجاناً أو برسوم).

لماذا تقدم بعض المواقع هذه الخدمة مجاناً؟

يجب ملاحظة أن هذه المتطلبات قد تتغير بسبب التقدم السريع في تقنية الاتصالات والتي تتطور من يوم لآخر.

البريد الإلكتروني ودوره في خدمة العمل المكتبي

يقدم البريد الإلكتروني خدمات كبيرة يمكن الاستفادة منها في العمل المكتبي، ويظهر ذلك من خلال مميزات البريد الإلكتروني التي تقدم ذكرها.



ويمكن توضيح هذه الخدمات من خلال ما يأتي :

- يمكّن البريد الإلكتروني المدير أو المسؤول من متابعة العمل ـ حتى لو كان خارج المكتب من البيت، أو أي مكان آخر يكون المسؤول موجوداً فيه وتتوفر فيه إمكانيات الاتصال بالإنترنت .
- يمكن من خلال الخدمات التي يقدمها مزود خدمة البريد الإلكتروني تبادل ونقل الملفات ما بين الأشخاص الموجودين على بعد آلاف الكيلومترات خلال وقت قصير جداً، مما يسهل عمل الشركات التي لها نشاط في أكثر من منطقة جغرافية حول العالم .
- يمكن من خلال موقع مزود الخدمة عمل دفتر للعناوين، نستطيع من خلاله اختصار الوقت في اختيار المرسل إليهم بمجرد وضع إشارة أمام الأسماء المختارة من دفتر العناوين، أو عمل مجموعات بريدية يمكن من خلالها إرسال الرسالة لجميع أعضاء المجموعة بمجرد اختيار اسم المجموعة .
- نستطيع إنشاء العديد من المجلدات لتصنيف الرسائل والتي تساعدنا في حفظ وترتيب هذه الرسائل، مما يسهل علينا حفظ مجموعة كبيرة من الرسائل دون ظهورها في صندوق الوارد .

اذكر بعض المميزات الأخرى التي يمكن أن نستفيد ها من البريد الإلكتروني في خدمة العمل المكتبي.



التقويم



أجب عن الأسئلة الآتية:

١ - ضع علامة (✓) أمام العبارة الصحيحة وعلامة (×) أمام العبارة غير الصحيحة فيما يأتي:

١- عند الإرسال عن طريق البريد الإلكتروني لابد أن يكون المرسل والمرسل إليه متصلين بالشبكة. (X)

٢- مع التقنية الحديثة أصبح هناك أجهزة بديلة للحاسب لاستخدامها للوصول لشبكة الإنترنت. (✓)

٣- من الممكن الاستفادة من البريد الإلكتروني في تصنيف البريد، وعمل دفتر للعناوين البريدية. (✓)

٤- لا يمكننا امتلاك بريد إلكتروني إلا عن طريق دفع رسوم معينة لمزود الخدمة البريدية. (X)

٥- من عيوب البريد الإلكتروني ارتفاع تكلفة إرسال الرسالة مقارنة بالبريد العادي. (X)

٢ - اذكر ثلاثاً من خدمات البريد الإلكتروني في العمل المكتبي:

متابعة العمل من خارج المكتب ....

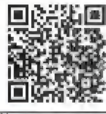
عمل دفتر للعناوين ....

تصنيف الرسائل في مجلدات ....

٣ - اربط كل عبارة في القائمة الأولى بما يناسبها من القائمة الثانية (بوضع الرقم المناسب أمام القائمة الثانية):

	القائمة الأولى		القائمة الثانية
١	خطوات عمل البريد الإلكتروني	5	قليل التكلفة
٢	مكونات البريد الإلكتروني	3	اشتراك في أحد مواقع مزودي الخدمة
٣	متطلبات البريد الإلكتروني	1	الدخول على موقع مزود الخدمة
٤	تعريف البريد الإلكتروني	4	إرسال واستقبال البيانات عبر الإنترنت
٥	مميزات البريد الإلكتروني	2	اسم مزود الخدمة

رابط الدرس الرقمي



www.ien.edu.sa

الوحدة الثـــانية

الدرس الحادي عشر: مكننة العمل المكتبي وإدارته إلكترونياً

الهدف من هذا الدرس هو أن:

- تَعرّفَ مكننة العمل المكتبي.
- تُبيّنَ أهداف مكننة العمل المكتبي.
- توضح تطور مكننة العمل المكتبي.
- تَعرّفَ الإدارة الإلكترونية.
- تُبيّنَ متطلبات العمل بالإدارة الإلكترونية ومكوناتها.

موضوعات الدرس:

- تعريف مكننة العمل المكتبي.
- أهداف مكننة العمل المكتبي.
- تطور مكننة العمل المكتبي.
- تعريف الإدارة الإلكترونية.
- متطلبات العمل بالإدارة الإلكترونية ومكوناته.
- أمثله لاستخدام الإدارة الإلكترونية في إنجاز العمل المكتبي.

تمهـــيد

لاحظ حسن على زميله بدر الغضب والضيق الشديد بعد عودته إلى العمل، وكان بدر قد استأذن من مديره في العمل للذهاب إلى البنك لإنهاء بعض المعاملات الخاصة، فبادر حسن بسؤاله: ماذا بك يا بدر، لماذا يبدو عليك الغضب الشديد؟

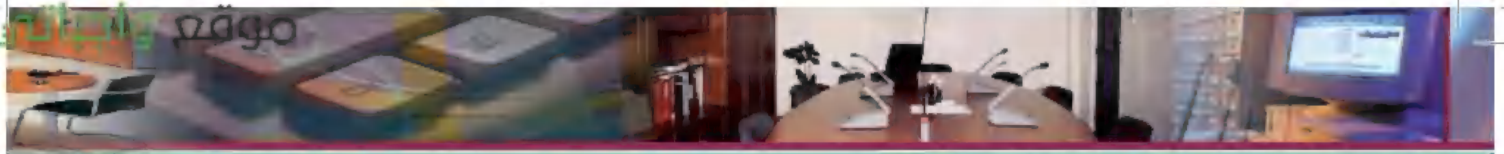
بدر: لقد ذهبت إلى البنك لسداد بعض فواتير الخدمات، ولتحويل مبلغ من المال لأخي في أبها، ولقد كان البنك مكتظاً بالمراجعين، وقمت بتعبئة بعض الأوراق، ووقفت في أحد الطوابير الطويلة، وبالرغم من كل هذا الوقت والجهد، لم أستطع إنهاء جميع معاملاتي بسبب انتهاء دوام البنك.

حسن: ولماذا تذهب إلى البنك؟ هناك أكثر من طريقة تقوم بها لإنهاء جميع تلك المعاملات، وفي أي وقت تشاء، ودون الحاجة لتعبئة أي ورقة.

بدر: في أي وقت؟!! ودون تعبئة أي ورقة؟!!

حسن: نعم، لقد قمت قبل يومين، وبعد عودتي للمنزل من صلاة الفجر بتسديد عدد من الفواتير، كما قمت بتسجيل بعض الأوامر لبيع وشراء عدد من الأسهم.

- **ماذا يمكن أن نطلق على هذه الطريقة التي استخدمها حسن في إنجاز معاملاته؟**
  يمكن ان نطلق عليها الطريقة الالكترونية.
- **ماالمكونات التي احتاجها حسن ليتمكن من إجراء معاملاته بهذه الطريقة؟**
  ربما يمتلك احد بطاقات الائتمان للدفع السريع.
- **هل هناك جهات أخرى تقدم مثل هذه الخدمات في إنجاز الأعمال المكتبية؟**
  مكاتب الاتصالات مكاتب تحويل الاموال.



العرض

مكننة العمل المكتبي

من المصطلحات المتداولة في وسط العمل الإداري مصطلح (مكننة العمل المكتبي).
فما المقصود بكلمة مكننة؟

تعريف مكننة العمل المكتبي

يقصد بمكننة العمل المكتبي :
استخدام مختلف الأجهزة والآلات التي تساعد على إنجاز العمل المكتبي بشكل أسهل وبدرجة أعلى من السرعة والإتقان.

أهداف مكننة العمل المكتبي

تنفق المنظمة مبالغ كبيرة لتوفير الأجهزة والآلات لإنجاز الأعمال المكتبية، وذلك سعياً لتحقيق أهداف عدة، من هذه الأهداف :



١ - السرعة في إنجاز العمل

يمكن من خلال استخدام آلة تصوير المستندات تصوير العديد من النسخ في وقت قصير جداً، مقارنة بكتابة هذه النسخ يدوياً دون استخدام المكننة في العمل المكتبي.

٢ - الدقة في تنفيذ الأعمال



قد نقع في الكثير من الأخطاء خلال قيامنا بمجموعة كبيرة من العمليات الحسابية المختلفة بطريقة ذهنية أو يدوية، بينما استخدامنا للآلات الحاسبة يقلل وبشكل ملحوظ من الوقوع في هذه الأخطاء.

٣ - الاقتصاد في التكاليف



تحتاج بعض الإدارات إلى عدد كبير من الموظفين الذين تسند إليهم مهمة ترتيب وتصنيف وحفظ السجلات والملفات في المنظمة، كما تحتاج إلى مساحات وأرفف تكلف مبالغ طائلة، بينما يمكن توفير الكثير بإنجاز هذه الأعمال عن طريق أجهزة الحاسب الآلي .

تطور مكننة العمل المكتبي

كان العمل المكتبي في بدايته يسند إلى أصحاب الخط الجميل دون النظر لاعتبارات إتقان المهارات الإدارية الأخرى، وكان العمل ينجز بطريقة بسيطة تعتمد على الأوراق والأقلام، وبعض الملفات التي تحفظ فيها الأوراق، وتوضع في خزانات مخصصة للحفظ، وتم استخدام أدوات بسيطة مثل مثاقب الأوراق والدبابيس (مختلفة الأشكال والأنواع) .



وكان لظهور الآلات الكاتبة نقلة نوعية في مكننة العمل الكتابي، حيث أصبح العمل الكتابي غير مقصورٍ على أصحاب الخطوط الجميلة والتي كانت ميزة لهذه الوظائف .



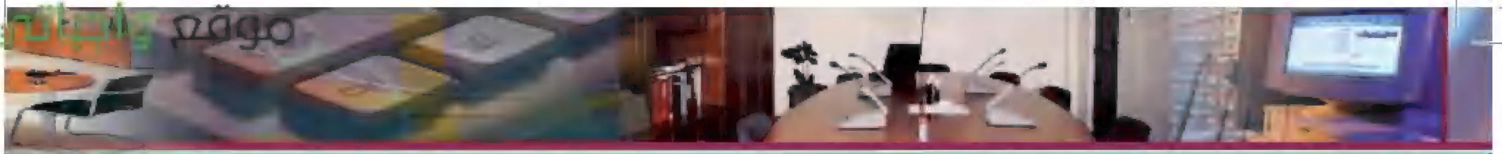
وتطورت الآلة الكاتبة بعد ذلك لتصبح كهربائية تعتمد على اللمس لتسريع الكتابة عليها، وظهرت في هذه المرحلة بعد انتشار الكهرباء مجموعة من الأجهزة المساعدة للعمل المكتبي مثل: مكائن تصوير المستندات، التلكس، السنترالات اليدوية .



ومع التقدم التقني الهائل الذي شهده العالم خلال القرن العشرين دخلت أجهزة الحاسب الآلي إلى العمل المكتبي بقوة، وذلك من خلال توفر عدد من التطبيقات التي تخدم العمل المكتبي، واهتمام مصنعي برامج الحاسب بتطوير هذه التطبيقات بشكل مستمر حتى أصبح الحاسب الآلي من أهم محتويات المكتب في وقتنا الحاضر، ومن الأجهزة المواكبة لهذه الثورة التقنية: أجهزة الفاكس العادية والملونة ـ الطابعات بمختلف أشكالها (نقطية، نفاثة للحبر، ليزرية) ـ كما انتشرت أجهزة السنترالات التي تعتمد على الرد الآلي والتحويل الاختياري من خلال ربطها ببرامج إلكترونية .



وفي الفترة التي نعيشها الآن ومع تطور وسائل الاتصالات وتقنية المعلومات تغير مفهوم العمل المكتبي الذي كان محصوراً في المكاتب ومباني الإدارات والأقسام، وأصبح العمل المكتبي يمكن أن يدار من خارج المكتب .



ومن أسباب هذا التحول:

١– الانخفاض المستمر في أسعار أجهزة الحاسب المحمولة (والأجهزة الإلكترونية بشكل عام) .
٢– الانتشار الواسع لشبكة الإنترنت وانخفاض تكلفتها .
٣– اقتناع كثير من المنظمات بأهمية وفائدة استخدام التقنيات الحديثة في إدارة الأعمال .
٤– إمكانية عمل الاجتماعات السمعية والمرئية، من خلال التقنيات الحديثة، والتي تمكّن من ربط أكثر من موقع جغرافي للمنظمة في الوقت نفسه .

الإدارة الإلكترونية

ظهر في الآونة الأخيرة، ونتيجة للتقدم السريع في تقنية المعلومات، مفهوم جديد للعمل الإداري، يقوم على أساس إنجاز الأعمال الإدارية دون الحاجة إلى استخدام الأوراق والملفات، وكذلك إنجاز تلك الأعمال دون الحاجة لمراجعة الجهة ذات الاختصاص بالمعاملة المراد إنجازها .

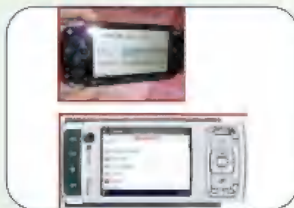
تعريف الإدارة الإلكترونية

ويقصد بالإدارة الإلكترونية :
مجموعة من التقنيات الحديثة، تقوم على خدمات الاتصال ونقل المعلومات، لتحويل العمل الإداري اليدوي إلى أعمال تنفذ بطريقة رقمية .

يطلق أحياناً على الإدارة الإلكترونية مصطلح آخر وهو: "إدارة بلا ورق" .

متطلبات الإدارة الإلكترونية

لنتمكن من إنجاز أعمالنا عن طريق أسلوب الإدارة الإلكترونية يتطلب توافر بعض المكونات الأساسية .
وهذه المكونات أو المتطلبات هي :
١– جهاز حاسب (قد يستعاض عنه بجهاز هاتف جوال أو بعض أجهزة الألعاب الإلكترونية) .



٢– شبكة اتصال (خط هاتف ثابت أو شبكة الجوال أو عن طريق الأقمار الصناعية) .
٣– خدمة الإنترنت (حيث يتم استخدام بروتوكولات خاصة للاتصال بمواقع مزودي الخدمة البريدية) .



لاحظ أن هذه المتطلبات قد تتغير مع التقدم السريع لتقنية المعلومات .

أمثلة لاستخدام الإدارة الإلكترونية في إنجاز العمل المكتبي

لقد بدأت العديد من المنظمات العامة والخاصة باستخدام التقنيات الحديثة لأداء العمل المكتبي دون الحاجة إلى الإجراءات التقليدية من تعبئة الاستمارات وتقديم الخطابات بطريقة يدوية، وذلك من خلال استخدام شبكة الإنترنت.

ومن الأمثلة التي تبيّن إمكانية استخدام الأسلوب الإلكتروني في إنجاز الأعمال:

قد حققنا تقدما ملحوظا في مجال الحكومة الإلكترونية؛ حيث وسع نطاق الخدمات المقدمة للمواطن عن طريق الشبكة العنكبوتية (الإنترنت) في العقد الأخير، مما اسهم في تحسين ترتيب المملكة حسب عدة مؤشرات عالية، حيث حققت المملكة المركز الـ ٥٢ عالميا في مؤشر تنمية الحوكمة الإلكترونية لعام (٢٠١٨). لم تقف قيادتنا عند هذا الحد حيث سعت من خلال رؤية ٢٠٣٠ على تطوير الحكومة الإلكترونية من خلال توسع نطاق الخدمات الإلكترونية المقدمة للمواطن ودعم استعمال التطبيقات الإلكترونية على مستوى الجهات الحكومية وتعزيز حكومة الخدمات الإلكترونية على مستوى الحكومة.

الجامعات:

حيث أصبح التسجيل في كثير من الجامعات في المملكة عن طريق الدخول على موقع الجامعة المطلوب التسجيل بها على الإنترنت، حيث يمكن للطالب أن يقوم بالتسجيل عن طريق تعبئة المعلومات المطلوبة مباشرة على موقع الجامعة، كما يستطيع الطالب معرفة نتيجة القبول من خلال موقع الجامعة، وفي حالة قبوله يستطيع الحصول على عدد من الخدمات، دون أن يتحمل عناء الانتقال إلى الجامعة.

ما الخدمات التي تتوقع أن يقدمها الموقع للطالب دون الحاجة إلى الذهاب إلى الجامعة؟

البنوك التجارية:

- تتيح البنوك للعميل إمكانية استخدام شبكة الإنترنت أو الهاتف المصرفي أو مكائن الصرف الآلي في إجراء عدد من العمليات البنكية التي كانت سابقاً تأخذ كثيراً من الوقت والجهد، والوقوف في الطوابير الطويلة حتى يتم إنجاز تلك المعاملات، فأصبح في إمكان عميل البنك إنجاز كثير من معاملاته دون الوصول إلى مقر البنك، ومن هذه المعاملات على سبيل المثال:
- سحب أو إيداع مبلغ من المال، ويكون ذلك عن طريق الصرافات الآلية المنتشرة في الأسواق وفي كثير من الشوارع الرئيسة، وهي مرتبطة بشبكة، بحيث يستطيع العميل صرف النقود من أي صراف، حتى لو لم يكن الصراف يتبع البنك الذي به حساب العميل.
- التحويل ما بين الحسابات، وهي متاحة بأكثر من وسيلة، حيث يمكن للعميل استخدام الهاتف المصرفي أو الصراف الآلي أو شبكة الإنترنت.
- **اذكر بعض الخدمات الأخرى التي يمكن أن نقوم بها إلكترونياً دون الحاجة إلى زيارة مقر البنك.**



التقويم



أجب عن الأسئلة الآتية:

١ - ضع علامة (✓) أمام العبارة الصحيحة وعلامة (×) أمام العبارة غير الصحيحة فيما يأتي:

١. الهدف من مكننة العمل المكتبي سرعة إنجاز الأعمال حتى لو كانت التكلفة مرتفعة. (X)
٢. كان العمل المكتبي قديماً يسند لأصحاب الخط الجميل، دون الاعتبار لمهاراتهم الإدارية. (✓)
٣. ظهرت مجموعة من الآلات المساعدة للعمل المكتبي بعد ظهور الكهرباء وانتشارها. (✓)
٤. في الماضي كان من السهل أن يقوم الشخص بإنجاز الأعمال المكتبية وهو خارج مكان العمل. (X)
٥. انخفاض تكلفة الإنترنت ساعد في تحول المنظمات إلى استخدام التقنية في إنجاز العمل المكتبي. (✓)

٢ - عرّف كلاً من: أ) مكننة العمل المكتبي. ب) الإدارة الإلكترونية.

أ- استخدام الأجهزة والآلات لإنجاز العمل المكتبي ب- استخدام التقنيات الحديثة لتنفيذ الأعمال رقميا

٣ - هات بعض الأمثلة لأجهزة وآلات ساعدت في تسهيل العمل المكتبي من النواحي الآتية:

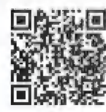
أ) السرعة في إنجاز العمل ب) الدقة في تنفيذ الأعمال ج) الاقتصاد في التكاليف

أ- التصوير والنسخ ب- العمليات الحسابية تقليل الأعداد

٤ - اربط كل عبارة في القائمة الأولى بما يناسبها من القائمة الثانية (بوضع الرقم المناسب أمام القائمة الثانية):

	القائمة الأولى
١	الإدارة الإلكترونية
٢	مكننة العمل المكتبي
٣	أهداف المكننة
٤	الآلة الكاتبة
٥	متطلبات الإدارة الإلكترونية

الرقم	القائمة الثانية
5	خط هاتف ثابت أو جوال
4	بداية مكننة العمل المكتبي
1	تنفيذ العمل الإداري رقميا
2	استخدام الأجهزة والآلات في العمل المكتبي
3	الدقة في تنفيذ الأعمال



الوحدة الثـــانية

الدرس الثاني عشر: العمل المكتبي وتطبيقات الحاسب

الهدف من هذا الدرس هو أن:

- تطبق بعض التطبيقات التي تخدم العمل المكتبي بشكل صحيح .
- تُوضّح مجالات استخدام الحاسب في المنظمات المختلفة.

موضوعات الدرس:

- بعض التطبيقات التي تخدم العمل المكتبي.
- مجالات استخدام الحاسب في المنظمات المختلفة.

تمهـــيد

اتصل مدير إدارة المخازن في الشركة بأحد موظفيه، يستفسر عن أحد الأصناف التي تتعامل فيها الشركة. قام الموظف بالضغط على عدد من الأزرار في لوحة المفاتيح، فظهرت المعلومات في الشاشة التي أمامه، ثم تحدث لمديره على الخط قائلاً:



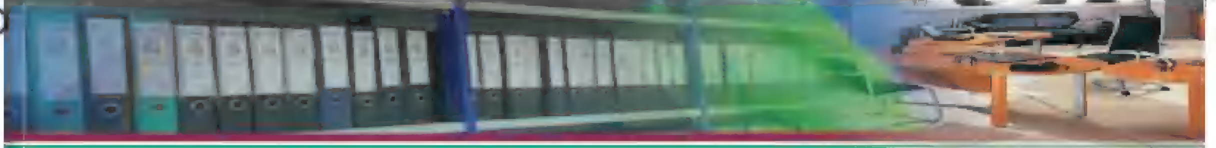
- لقد كان في المستودع الأسبوع الماضي (٢٠,٠٠٠) وحدة.
- وبعدها بيومين وبتاريخ ١٢ / ١ تم صرف (٥,٠٠٠) وحدة.
- وفي اليوم التالي وبتاريخ ١٣ / ١ دخل المستودعات (٣٠,٠٠٠) وحدة.
- والرصيد المتبقي الآن في المستودعات (٤٥,٠٠٠) وحدة.

كيف استطاع موظف المخازن الحصول على المعلومات التي قدمها لمديره بهذه السرعة؟

هل هناك تطبيقات خاصة على الحاسب تستخدم لكل عمل من أعمال المنظمة؟

ما المجالات التي يمكن استخدام الحاسب الآلي فيها لتسهيل العمل المكتبي؟

سنتعرّف في هذا الدرس على بعض التطبيقات التي تستخدم في تسهيل العمل المكتبي، كما سنتعرّف على بعض المجالات الإدارية التي يمكن أن تستفيد من استخدام الحاسب الآلي لتسهيل العمل المكتبي بها.





تمهـــيد

كيف استطاع موظف المخازن الحصول على المعلومات التي قدمها لمديره بهذه السرعة؟

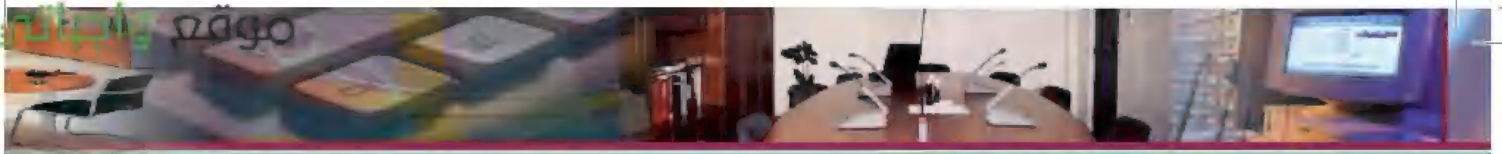
من خلال كارت الصنف.

هل هناك تطبيقات خاصة على الحاسب تستخدم لكل عمل من أعمال المنظمة؟

نعم فكل عمل من اعمال المنظمة له تطبيق خاص على الحاسب الالى فادارة المبيعات له تطبيق خاص وادارة الحسابات لها تطبيق خاص اخر.

ما المجالات التي يمكن استخدام الحاسب الآلي فيها لتسهيل العمل المكتبي؟

1. ادخال ومعالجة معلومات المستفيدين.
2. انظمة المخازن.
3. انظمة ادارة حسابات العملاء.
4. انظمة الرواتب والاجور.



العرض

استخدام الحاسب الآلي في العمل المكتبي.

لقد أصبح الحاسب الآلي في عصرنا الحاضر من المتطلبات الضرورية التي يصعب الاستغناء عنها في كثير من الخدمات التي نحتاج إليها في حياتنا اليومية.

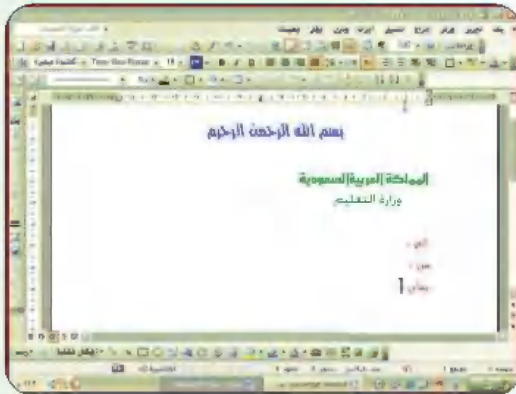


- تخيل تعطُّل الحاسب الآلي في شركة طيران!!
- تخيل تعطُّل شبكة الحاسب الآلي الخاصة بأجهزة صرف النقود!!
- تخيل تعطُّل الحاسب الآلي في إحدى شركات الاتصالات الهاتفية!!

بعض التطبيقات التي تخدم العمل المكتبي

لقد تم تسخير الحاسب الآلي في خدمة العمل المكتبي من خلال عدد من التطبيقات التي أصبحت شركات برامج الحاسب الآلي تتسابق في تطويرها وتقديمها للمستفيدين منها، وتختلف هذه البرامج والتطبيقات في أهدافها الرئيسة التي صممت من أجلها، حيث يمكن تقسيم هذه التطبيقات إلى:

١- معالجة وتنسيق الكلمات:



تُعدُّ تطبيقات تحرير النصوص من أكثر التطبيقات انتشاراً في المنظمات، ولقد سهل الحاسب الآلي من خلال هذه التطبيقات العمل المكتبي، فبعد أن كان يعتمد سابقاً على الطريقة اليدوية أو استخدام الآلة الكاتبة لتحرير وتنسيق المراسلات المختلفة؛ صار الاعتماد في ذلك على الحاسب الآلي، حيث يوفر العديد من الميزات التي لم تكن موجودة.

وهناك العديد من التطبيقات التي تخدم تحرير المراسلات التي يحتاج إليها الكثير من الأفراد والمنظمات، ومن هذه التطبيقات على سبيل المثال: Microsoft Word - Word Perfect - Mac Write

وغيرها من الشركات الأخرى التي تتنافس لتقديم الأفضل.

مميزات استخدام الحاسب في تنسيق الكلمات :



١- القدرة على التحكم في نوع الخط، وحجمه، ولونه .

٢- المرونة في تحديد حجم الصفحة وهوامشها .

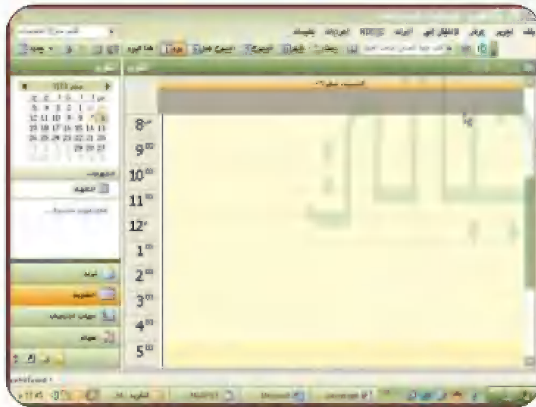
٣- رؤية الوثيقة في شكلها النهائي قبل الطباعة .

٤- حفظ ماتم تحريره والرجوع إليه في أي وقت .

٥- إضافة الصور والرسوم البيانية والجداول .

٦- سهولة التعديل والحذف والإضافة .

٢ - معالجة البريد، وترتيب المواعيد:

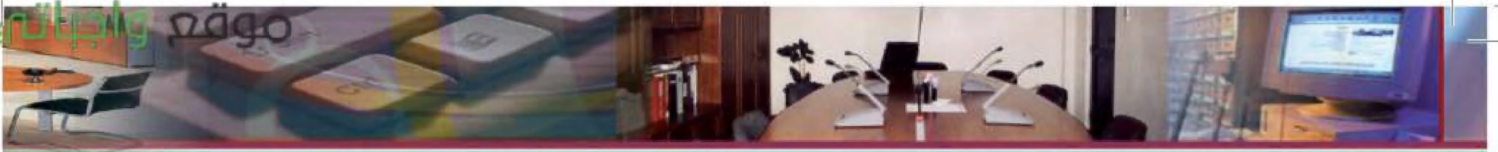


من التطبيقات التي انتشرت في كثير من المنظمات العامة والخاصة، تطبيقات إدارة المراسلات؛ حيث تقوم بمعالجة البريد الوارد والصادر، وهي برامج تقوم بتنظيم البريد الوارد والصادر للمنظمة ومتابعتها، حيث يمكن من خلالها تصنيف وفهرسة البريد بأكثر من طريقة .

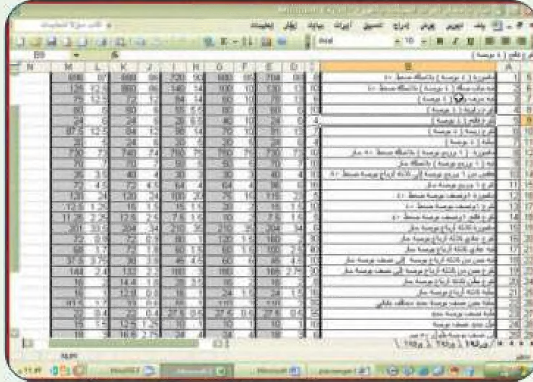
ومن التطبيقات أيضاً البرامج المستخدمة في إدارة البريد الإلكتروني، كما تستخدم هذه التطبيقات في إدارة المواعيد وتذكير السكرتير أو الموظف بالمواعيد التي يتم تخزينها في البرنامج، بحيث يقوم التطبيق آلياً بإصدار صوت منبه بوجود موعد (يمكن التحكم في وقت التنبيه قبل الموعد بفترة يتم اختيارها)، كما نستفيد من هذه التطبيقات في حفظ جهات الاتصال التي تتعامل معها المنظمة، مما يسهل الوصول إليها عند الحاجة لطلبها .

وتقدم هذه التطبيقات العديد من الخدمات التي لا يتسع المجال لذكرها .

ومن أمثلة هذه التطبيقات: Microsoft Outlook



٣ - الجداول الإلكترونية:

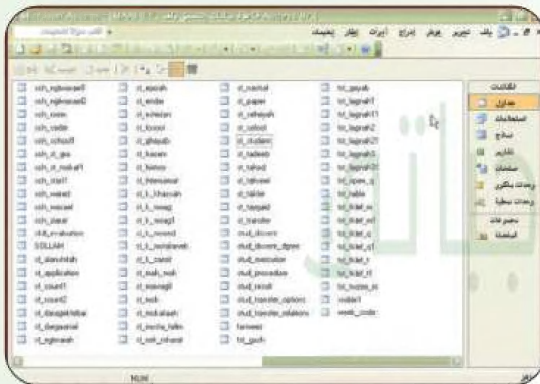


يقدم الحاسب الآلي لخدمة العمل المكتبي تطبيقات تعرف باسم: الجداول الإلكترونية، وهي عبارة عن خلايا يمكن إدخال الأرقام والمعلومات فيها، ومعالجتها بطرق مختلفة (رياضية ومنطقية)، ويمكن الاستفادة منها في العديد من المجالات الإدارية.

ومن أمثلة هذه التطبيقات:

Microsoft Excel – Lotus123 – Quattro Pro

٤- قواعد البيانات:



لقد ساعد استخدام الحاسب الآلي، في سرعة ودقة معالجة البيانات، وذلك من خلال تطبيقات قواعد البيانات التي يمكن من خلالها تخزين آلاف السجلات التي تحتوي على بيانات مختلفة وعديدة في جداول متعددة، ثم يتم الربط بين هذه الجداول بعلاقات منطقية ورياضية، حيث يصبح بالإمكان الحصول على العديد من الاستعلامات والتقارير بطريقة سريعة جداً وبضغطة زر واحدة، بعد أن كان هذا العمل يأخذ أياماً وأسابيع لإنجازه.

يتم استخدام تطبيقات قواعد البيانات في جميع المدارس في المملكة، حيث أصبحت بيانات الطلاب ودرجاتهم ونتائجهم تعالج عن طريق هذه التطبيقات بسرعة ودقة متناهيتين، بعد أن كانت تأخذ الكثير من الجهد والوقت لإنجازها.

مجالات استخدام الحاسب الآلي لتسهيل العمل المكتبي في المنظمات

لتسهيل العمل المكتبي تقوم المنظمات باستخدام الحاسب الآلي وتطبيقاته في أكثر من مجال، ومن هذه المجالات:

١ - إدخال ومعالجة معلومات المستفيدين:

حيث يتم إدخال معلومات العملاء في الحاسب الآلي، ويتم تحديث هذه البيانات عند إجراء أي معاملات تخص كل عميل.

مثال: يتم إدخال بيانات عملاء أحد البنوك مثلاً، ويتم معالجة جميع العمليات التي يقوم بها العميل آلياً من خلال

الحاسب الآلي (إيداع ـ سحب ـ تسديد قروض ـ تحويل ـ . . . إلخ) .



٢ـ أنظمة المخازن:

تعتمـد كثيـر مـن المنظمـات التجارية، وكذلـك بعض المنظمـات العامة علـى الحاسـب الآلـي في معالجـة المخزون السـلعي لديها، حيـث كانت في الماضي قبل اسـتخدام الحاسـب تتم عمليات معالجة المخزون السلعي يدوياً، وتحصل خلال هذه العملية الكثير من الأخطاء، بالإضافة إلى الوقت والجهد الـذي يبـذل من قبـل الكثير مـن الموظفين، وكان يتـم إقفال المحلات الخاصة بالمنظمة آخر العام ومنافذ التوزيع بها لعدة أيام للقيام بالجرد السنوي.



ولكن بعد إدخال الحاسب الآلي أصبحت هذه العمليات تتم بشكل آلي ومستمر، فبمجرد أن يتم تغذية المستودعات بكميات جديدة من الأصناف التي تتعامل فيها المنظمة، يتم تسجيلها في الحاسب، ويقوم الحاسـب الآلـي بتحديـث معلومات كل صنف تلقائيـاً، ويقوم كذلك بإنقاص عهدة المخازن عند خروج الأصناف المصروفة من المستودع آلياً بمجرد خروج هذه الأصناف.



فـي معظـم السـلع يتم طباعة رمـز خاص بكل صنـف على أحد جوانـب السـلعة يطلق عليه اسـم باركـود (Parcode) ويمكن من خـلال هـذا الرمـز ـ بالإضافـة إلى القـراءة الإلكترونية للسـعر ـ معرفة جميـع معلومات التخزين الخاصة بذلك الصنف (الكميات المباعة، والكميات المتبقية، إلخ . . .) وذلك من خلال تمريرها على قارئ ليزري يقوم بقراءة الرمز المدون على السلعة.



٣ـ أنظمة إدارة حسابات العملاء (الدائنين والمدينين):

ينتـج عن نشـاط معظم المنظمات وجود عملاء دائنـين للمنظمة أومدينين لها، ويظهر هذا جليًّا في منظمات مثل البنوك، وشركات التقسيط، وشركات الاتصالات، وشركات الكهربـاء، وعـادة مـا يكـون أعداد عملاء هذه الشـركات بـالآلاف وأحيانـاً بالملايين كما هو الحال في شـركات الخدمات العامة، ويكون لكل عميل من عملاء المنظمة حسـاب تسـجل فيه تعاملاته مع المنظمة،

فالعمليات التي يقوم بها عملاء البنوك تعد بالملايين، ما بين سحوبات نقدية، وإيداعات، وسداد لقروض، وغيرها من المعاملات البنكية المختلفة، وكذلك شركات الاتصالات الهاتفية يقوم المشتركون فيها بإجراء ملايين المكالمات التي تحتاج إلى حساب دقيق لتكلفتها مع وجود اختلاف في تسعيرة تكلفة دقيقة الاتصال في بعض الأوقات مثل أوقات الذروة مثلاً، أو في بعض الفترات مثل نهاية الأسبوع أو الأعياد وغيرها، ومع كثرة عدد العملاء وكثرة وتنوع العمليات التي يقومون بها فإنه ليس من المعقول استخدام أنظمة يدوية لإدارة حسابات العملاء تلك، لذلك فإن مثل هذه المنظمات تعتمد اعتماداً كبيراً على برامج الحاسب الآلي في إدارة حسابات عملائها.

٤- أنظمة الرواتب والأجور:

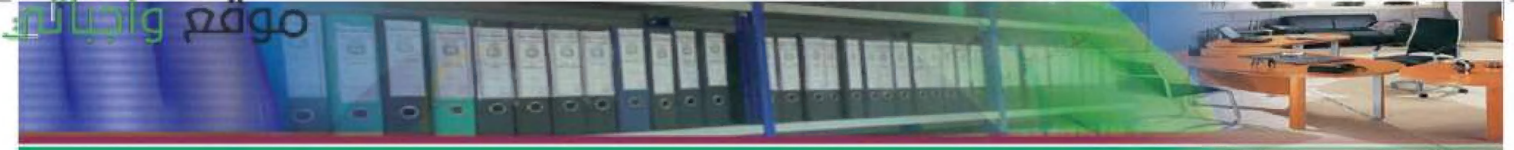




لقد كانت المنظمات العامة والخاصة إلى فترة ليست بالبعيدة تعاني من مشكلات تسليم الرواتب والأجور للعاملين بها، فهناك العديد من العمليات المعقدة التي ترتبط بهذه الرواتب والأجور، مثل المكافآت، والبدلات، والانتدابات، والحسومات، وغيرها من العمليات التي كان تتم قبل تسليم الرواتب والأجور للموظفين والعمال. وكانت تقع كثير من الأخطاء عند إجراء هذه العمليات يدوياً، وعند القيام بتصحيح تلك الأخطاء، كانت تأخذ وقتاً طويلاً حتى يتم تعديلها.

أما عند دخول الحاسب الآلي في هذا المجال، فقد سهل كثيراً من هذه العمليات، وأصبحت معالجة هذه العمليات تتم آلياً، وبمجرد إدخال بعض البيانات البسيطة من قبل الموظف المختص بذلك.

اذكر المجالات الأخرى التي تقوم بها المنظمات ويمكن استخدام تطبيقات الحاسب الآلي فيها.



التقويم



أجب عن الأسئلة الآتية:

١ ـ ضع علامة (✓) أمام العبارة الصحيحة وعلامة (×) أمام العبارة غير الصحيحة فيما يأتي:

١) من مميزات تطبيقات تحرير النصوص سهولة التعديل والحذف والإضافة. (✓)

٢) يتم استخدام تطبيقات الجداول الإلكترونية في ترتيب المواعيد والتذكير بها. (X)

٣) أنظمة إدارة حسابات العملاء تسهل عمل منظمات الخدمات مثل شركات الاتصالات والكهرباء. (✓)

٤) تطبيقات قواعد البيانات تساعد فقط في تخزين البيانات والمعلومات واسترجاعها. (X)

٥) يتم الاستفادة من أنظمة المخازن في المنظمات التجارية فقط. (X)

٢ ـ اذكر بعض تطبيقات الحاسب الآلي المستخدمة لتسهيل العمل المكتبي في المنظمات العامة والخاصة:

- معالجة وتنسيق الكلمات
- معالجة البريد وترتيب المواعيد
- الجداول الإلكترونية
-
- قواعد البيانات

٣ ـ اربط كل عبارة في القائمة الأولى بما يناسبها من القائمة الثانية (بوضع الرقم المناسب أمام القائمة الثانية):

	القائمة الأولى
١	قواعد البيانات
٢	الجداول الإلكترونية
٣	ميزات استخدام برامج تحرير النصوص
٤	معالجة البريد وترتيب المواعيد
٥	أنظمة المخازن الآلية

	القائمة الثانية
1	ربط الجداول بعلاقات منطقية
3	تصنيف وفهرسة البريد بأكثر من طريقة
5	تحديث معلومات الأصناف آلياً
2	خلايا تدخل فيها البيانات ويتم معالجتها
4	إضافة الصور والرسوم البيانية والجداول